ANNUAL REPORT 1982

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

© Minister of Supply and Services Canada 1983

Cat. No. SF 1-1982

ISBN 0-662-52282-6

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1982.

Yours respectfully,

M.F. Yalden

March 1983

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1982.

Yours respectfully,

M.F. Yalden

March 1983

Table of Contents

Preface

PART I STATE OF PLAY

Fighting Words 1

Constitution '82:
A Hard Act to Follow 2

Federal Signals:
Second Wind 4

Special Joint Committee on Official Languages:
Getting Through 6

Amendments to the Official Languages Act:
A Changing World 8

Mixed Reviews 9

Government Policies:
Looks Ain't Everything 9

Imperative and Non-Imperative:
Indicative Moods 15

Language Training:
Class Consciousness 16

Programme Costs:
Keeping Tabs 18

Minorities 19

Francophone Minorities:
Ways and Means 20

Anglo-Quebec:
Crosstalk 24

Minority Media:
Vox Pop 26

Heritage Languages:
Speaking Terms 28

Education 30

Federal-Provincial Relations:
Last Year's Model 30

Minority-Language Education:
Beat the Clock 33

Second-Language Education:
The Gift of Tongues 37

Universities:
Failing Faculties 41

Extracurricular Activities:
Tales Out of School 45

EQUALITY IN OPERATION

House Rules and Capital Offenses 50

In Which We Serve 51

Whose Side Are You On, Anyway? 52

Six and Half a Dozen 54

The System Does Not Work 55

Dead Letter Box 56

Regional Roundup 57

Snappers 63

WORKING HABITS

Language of Work:
Facing Facts 66

Equitable Participation:
Worthy of Their Hire 69

THE INS AND OUTS OF INFORMATION

FEDERAL INSTITUTIONS: ONE BY ONE

APPENDICES

A Recommendations of the Special Joint Committee on Official Languages concerning language of work and equitable participation 165

B Official languages in the federal administration and in education 167

C The Commissioner's Office 174

Preface

However we see the pressing issues of the moment, historians will undoubtedly record 1982 as the year of the Constitution — the year of a new Charter of Rights and Freedoms, whose dimensions are still far from clear but whose impact is already being felt across the country.

A constitutional statement of linguistic rights has been a long time coming, and the imperfections of the present declaration are all too evident. But we might be better, in the words of one commentator, to "forget the long wait and rejoice rather that French has been placed on the same footing as English in the fundamental law of the country." Just as we might be better to see what a little determination — together with the courts — can make of the language rights we now have, rather than turn our backs on them as unworthy or insufficient.

Equally important, we need to recognize that the struggle for language equality did not come to an end last April with the proclamation of the Charter. It remains a grave weakness of the whole scheme that, although Canadians do not reject the linguistic principles embodied in the Constitution, those principles do not always have their active support in their day-to-day lives. The reason is simple enough: in the nature of things, language reform is a minority problem, of both immediate and lasting concern to the minority communities, but by and large of much less interest to the majority.

The lesson behind that observation is that one should beware those who pronounce themselves satisfied that everything is for the best in the best of all possible worlds, and that only a few troublemakers are rocking the boat. If you wonder how language equality really looks, ask the linguistic minorities. They may exaggerate the symptoms from time to time, but their views on the health of the patient are probably more accurate and certainly much closer to the real pulse rate than those of government spokesmen.

Meanwhile, within the federal preserve, we must ask ourselves whether the prevailing calm signifies quiet co-operation or passive resistance. Does the fact that the emotional outpourings of earlier years have dried to a mere trickle reflect a change of heart, or public servants' natural tendency to keep their heads down and not go

looking for trouble? Hard to say. But it is certain that if lip-service should come to prevail over a genuine desire to move ahead we shall be in serious trouble. All of which brings me back to a favourite theme of these reports — the irreplaceable importance of leadership.

The tricky question remains what kind of leadership: more directives, more rules, more "push", as one observer put it; or more persuasion, more effort to inspire enthusiasm, more "pull"? As we suggest in the pages which follow, a bit of both. Language reform requires pull as well as push, persuasion as well as rules, an appeal to emotion as well as to reason. The proper mix is not one that comes easily.

I am certainly not among those who argue that you cannot legislate morality. On the contrary, without language legislation we should have got nowhere. But whatever rules reason may devise, constitutional or otherwise, the battleground of emotion remains a misty terrain across which one advances gingerly and at one's peril. Can it be the same country, one wonders, in which immersion classes are so popular in western cities far removed from the heartland of the French language, while in the middle of the National Capital a major federal enterprise is so insensitive as to offer its Christmas greetings in only one language? Will we never be able to take anything for granted?

The answers to these questions may not come tomorrow, but one thing is clear: they have at least as much to do with human sentiments as with legal prescripts. I for one have argued repeatedly that the struggle to change these sentiments will inevitably be far more time-consuming and difficult than modifying the rules. But I cannot repeat too often that without a shift in outlook, and a little more understanding, all the constitutional requirements, laws, regulations and guidelines in the world will not suffice.

M.F.Y.

State of Play

PART I

Fighting Words

Language reform, as we have learned this past dozen years, combines reason and passion to a rare degree.

It is the easiest thing in the world to espouse the principle of bilingualism — and then do nothing about it. Only when a society moves beyond high-sounding generalities to the effort of applying rules of linguistic conduct, and of trying to change the attitudes which underlie that conduct, does the shoe begin to pinch. And that is where we stand in Canada.

No country has given over more effort to language planning than has our own. Since the first response of Parliament to the conclusions of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism — the passage of the Official Languages Act in 1969 — we have gone through more than our share of studies, plans, directives, surveys and programmes, bobbing and weaving, always with the same object in view: to devise a rational, just and coherent series of measures that will put flesh on the framework of language equality and give real meaning to the implicit promise of greater respect for our official-language minorities.

Constitution '82: A Hard Act to Follow

The enshrinement of language rights in a made-in-Canada Constitution was a very substantial landmark in that process. To be sure, it is not the final word on the subject. We were among the first to call attention to its shortcomings, and in time we very much hope to see it reinforced. But there it unquestionably is: a set of constitutional guarantees which effectively says that English and French are our two official languages; that they will be accorded equal status at least by the Federal and New Brunswick Governments; that the courts and legislatures in those two jurisdictions, as well as in Quebec and Manitoba, are subject to similar obligations; that the two Governments accept the requirement to provide service in both languages; and that Canadians have the right to educate their children in their own official language.

Quite a mouthful to swallow all at once. And indeed the chewing may turn out to be a more lengthy process than some have bargained for, as the courts across the land take on the exacting task of telling us who is entitled to what. While we may not relish the idea of language rights as a judicial football, the 1982 experience seems to presage such an era. Having been told often enough that their linguistic future hinges to a large extent on the law and its interpretation, our minority-language communities are impatient to find out what that means.

Constitutional evolution can never be complete. It will continue to involve Canadians in a process of self-discovery as both they and their governments slowly adapt to changing times. Developments are most clearly visible at the federal level, and in the provisions relating to minority-language education in the new Constitution, to which we will return below, but it may also be worth reminding ourselves where we have got to in those provinces which are home to the bulk of the official-language minorities.

New Brunswick

The acceptance by the Government of New Brunswick of the full constitutionalization of language rights in that province must be regarded as a major advance. We have said over and over again that legal texts cannot win the trick by themselves, but we must also recognize them for what they are, a *sine qua non* of stability and a gauge of sincerity of purpose vis-à-vis the minority. As such, the determination of the Government to recognize the Province's linguistic duality, both constitutionally and in its own statutes, cannot but have a substantial influence on its linguistic situation in the years ahead.

Quebec

The language debate in Quebec, in relation to the Constitution, has barely paused for breath since we last reported on the matter. Several cases are now before the courts, in preparation or under appeal, of which we mention only two which had considerable prominence in 1982. The Chateauguay schoolboard is asking the courts to pronounce on the question whether the Constitution gives them effective control over their own schools and, therefore, potentially releases them from some provisions of Quebec's Education Act. Also undecided is the question whether parents in Quebec are subject to the Constitution's "Canada clause" or the "Quebec clause" of the provincial Charter.

In September, Justice Deschênes of the Quebec Superior Court found for the Canada clause, but the decision was immediately appealed. We can be sure we have not heard the last of what resembles, at bottom, a play-off series between two concepts of Canada's linguistic duality. The Federal Government asserts that it is capable of protecting that duality on a Pan-Canadian basis, while Quebec sees itself as the only trustee for Canada's French fact. If one suspects that the Province's claim is more than the facts will support, there is also some question how far the federal ideology can deliver all it promises.

From our perspective, the central issue is whether French is ultimately made stronger by digging in behind a protectionist barrier or by enlarging the area in which it seeks to coexist. Neither stategy is without its risks and only history can decide. But for those who put their money, as we do, on the broader, individualist solution, there is certainly no reason for over-confidence or complacency. What a judge decides is good law is no absolute assurance that one concept of language rights is more workable than the other.

Ontario

The Province of Ontario remains a constitutional hold-out, in the sense that it has yet to submit itself to the requirement of institutional bilingualism in its legislature, laws and courts — provisions traditionally associated with Section 133 of the British North America Act, which now extend in practice to Manitoba, Quebec and New Brunswick, as well as to the Federal Government. Ontario already accepts the greater part of these requirements tacitly and in practice, but has thus far refused to give them the stability which endorsing them in law or in the Constitution would entail. We again urge the Province to take that symbolic step, which is so important, not only to Franco-Ontarians, but to the official-language minorities across Canada.

Manitoba

The problem facing the Manitoba Government in light of the 1979 Supreme Court decision re-establishing institutional bilingualism in the Province is not just to determine the implications for the future, but to decide whether it is bound by law as well as honour to repair all the omissions of the past. Further pursuit of the matter in court, which might well have put in question a variety of Manitoba statutes, was forestalled in 1982 by an offer from the Government to introduce constitutional amendments which it considers would provide satisfactory guarantees to Franco-Manitobans without imposing retrospective burdens on the Province. The outcome remains to be determined, as discussions continue between the Government and the Franco-Manitoban community. Whatever may be agreed upon, we must suppose that satisfactory arrangements enshrined in the Constitution are better than a lifetime of litigation.

Federal operations and the Constitution

Beyond the provisions of Section 23 of the new Constitution, which deals at some length with minority-language education rights, there are important innovations, as we see it. in Sections 16 to 20 on official languages and the federal administration.

What, from the minority perspective, is gained by having the fundamental tenets and some of the basic criteria of the Official Languages Act constitutionally enshrined? The short answer is that it gives those provisions primacy and enforceability, two characteristics whose absence from the Official Languages Act has caused more than a little frustration in the past. Part of that frustration comes from

feeling that rights belong to the minority communities only so long as they struggle, only to the extent that they do not conflict with other priorities, and only if they can be achieved by the process of moral suasion. In the light of experience, it is hardly surprising that the minorities have grown sceptical about rights that are as conditional as that.

And has our new Constitution changed the situation? Well, yes and no. Minority rights will always be somewhat conditional on the minority's determination to use them. But, having said that, the Constitution represents an important advance on the Official Languages Act, not because it says something new on the language-of-service front, but because it has primacy over laws that are in conflict and because it also provides that "anyone whose rights. . . have been infringed or denied" may seek a remedy before the courts.

What that means, in effect, is that failure by a federal office to provide available services in English or French where there is a significant demand for them is in breach of the Constitution, and an action for redress can be brought before the courts. As the following sections of this Report will testify, there is no lack of substance for such an action: a good many federal offices are in almost constant violation of those rights.

There remain two questions: will a minority citizen be well-advised to seek such a remedy, assuming he can afford it; and will enforcement through the courts prove more efficacious than the moral suasion route that is embodied in a recourse to the Commissioner of Official Languages? For the present these questions remain hypothetical, because no one has chosen to go to court to insist that service be provided in English or French. Our Office's hand is undoubtedly the stronger for knowing that the possibility exists, but there are obvious limits to the amount of compliance that can usefully be compelled from an unconvinced majority. Moral suasion will continue to have its place.

Federal Signals: Second Wind

In September, at a colloquium held at Trent University in Peterborough, we took the opportunity to consult a group of interested people from various professional backgrounds about how language reform in Canada was working out. We wanted to see what general sense they might have about where federal and other language programmes are taking us. Was there, we wondered, a reasonable consensus on how the various pieces fit together and where we should put our efforts to achieve a more harmonious collaboration in the future?

Although there was no distinct and universal answer, three or four observations seemed to come through loud and clear:

- practically everyone believes that there is interdependency or linkage between the several sectors of language activity: education, the private sector and government;

- rightly or wrongly, there is a general impression that language reform in the federal domain has been a somewhat introverted exercise with limited pay-off;
- again, practically everyone, particularly educators, wants to see more federal money coming his way so that he can better live up to his perception of the national linguistic design; and
- there is a subdued astonishment that so little has been done — recently at least — to sell the positive values of both institutional and individual bilingualism to the Canadian public.

It is impossible not to agree with most of these conclusions. Official bilingualism may not be the easiest thing to sell, particularly when it is mixed up in the public mind with bonuses and bilingual-on-paper functionaries, but neither the aims nor the achievements are such that we should be ashamed of them. It is no small thing to have put French back on the federal map and to have convinced most Canadians that this is an act of national justice, and not a sinister infiltration of something extraneous like "The Invasion of the Body-Snatchers".

As we suggested last year, the Federal Government has staked a great deal on the constitutional card. Months of passionate debate have left everyone more surfeited than hungry for new linguistic adventures. Add in a natural preoccupation with our economic woes, and there seems to be little room for anything new: here is the machinery, the message seems to be; it is up to you to make of it what you can.

Three things seem to be lacking from the federal image of linguistic leadership: consistency, imagination and subtlety. It ought to be possible, at this stage in the game, to sell both institutional and individual bilingualism as something better than a perpetual power struggle between irreconcilable interests. The federal authorities seem rather to expend more effort on alarums and excursions than on détente. Propounding a single, more harmonious vision of what Canada can reasonably aim for in terms of linguistic condominium is a difficult task, we grant, but in the end it is a much more worthwhile endeavour than pursuing a variety of fragmented and often incompatible causes.

There has to be a more intelligible overview of Canada's language goals, and those goals must include a much greater complementarity and trust between linguistic groups. Or to put the matter in the terms suggested by one of the participants from the business world at the Trent colloquium, we need to go "directly down to the consumer through advertising and promotion and say, hey, consumer, do you know that we have a product here that can really help you. And that consumer then goes to the retailer and says, do you have that product? If you don't, you should get it, I want it." It is our belief that more and more people are beginning to want linguistic justice — not just for themselves but for other Canadians — and that government should be thinking more imaginatively about the "pull-strategy" as well as the "push-strategy" that has played such a significant role to date. Legislation is important and litigation will be necessary, but a constant diet of regulation and recourse to law can be a terrible turn-off for the public at large. The practical problems of language reform have not disappeared, and someone is going to have to rev up the machine if we are going to get under way again.

Applebaum-Hébert

It was not to be expected that a body with the broad mandate of the Applebaum-Hébert Federal Cultural Policy Review Committee would pull some such healing vision out of a hat, but we must confess to a touch of disappointment that the Committee found so little of substance to offer toward a more comprehensive linguistic and cultural policy for the future.

It did pick up the general point that "having two official languages is a great asset," and that one of the aims of any federal cultural policy worthy of the name must be "to facilitate cultural contact between the two official language groups . . . to take best advantage of Canada's linguistic duality . . . and [promote] the mutual cultural enrichment of both linguistic communities." Yes, indeed, but *how*, and how exactly does this fit in with the Committee's wish that the Federal Government further "enlarge its present concept of ethnic multiculturalism," or either of these goals, with the "necessity of shielding cultural activity from the power of the state"?

Our point is not really that the Committee provided no answers to, and few pointers on, these questions, but simply that they still remain unfinished business. Cast your net as widely as Applebert did and you will obviously get a huge catch of arguments for cultural diversity and decentralization. But that cannot absolve "the state" from having an interest in how our linguistic-cultural destiny unfolds or from formulating national goals to guide us along the way.

We do not think we are alone in the view that there is more to the formulation of those goals than the reiteration of catchwords like 'duality', 'multiculturalism' and 'enrichment'. When it comes to the central relationships of language and culture, people are entitled to know what their national government sees as a worthwhile and compatible set of objectives. Consultation is one part of the process for arriving at those objectives. The rest is a matter of thinking things through, and a continuing lack of clear proposals on this score will only encourage further patchwork and floundering.

Special Joint Committee on Official Languages: Getting Through

At the end of 1981, the Committee had completed its initial survey of the federal capacity to provide service to the public in English and French and turned its attention to the interrelated themes of language of work and equitable participation. This year it continued its close scrutiny of this complex area, and in the process heard testimony from several departments and agencies as well as from our Office.

Highlights

The year's activities culminated with the tabling of a major report on *Language of Work and the Use of French and English in the Public Service of Canada*. It again highlighted what are widely recognized to be the important weaknesses of federal efforts in this area:

- the confusion surrounding the scope of the Official Languages Act as it applies to language of work;

- the need to clarify the primacy of official languages provisions over conflicting legislation;

- the apparent failure of federal programmes to bring about to any great extent "new and more satisfactory patterns of language use";

- the uncertainty as to whether the present under-use of French as a language of work is attributable to inadequacies in the general strategy, in government guidelines, or in some other factors still to be clearly determined; and

- the fact that remaining inequities in the participation and representation of both official-language groups are an obvious impediment to employees' opportunities to choose to work in either English or French.

Conclusions

The Committee's recommendations are set out in detail in Appendix A and our own subsequent research on language-of-work problems are summarized in Part III of this Report. All these deliberations have led to several common conclusions:

- there can be little real progress on language of work while the legal basis and exact scope of this right remain in question;

- the Official Languages Act urgently needs to be amended to confirm the executory nature of the language-of-work right, as well as to give it the necessary primacy over conflicting laws; and

- the relationship between the policy of improving minority-language participation, the policy on when, where and how employees can legitimately work in their own official language, and the actual use of French and English in the federal administration needs to be elucidated in a manner which is plain but precise.

Future plans

Nineteen eighty-two did not prove the easiest year of the Committee's short existence. It did, however, provide a forum for more careful deliberation on language problems than has been possible in the past, and it produced a solid and thoughtful report. Having worked so conscientiously to develop its views and to recommend a course of action, the Committee finds itself in a position more familiar to this Office than to MPs and Senators: wondering what becomes of these insights and promptings if no one shows the will to take them up.

The Committee's interest in more and better regulation is one we share; we both hope to impose more structure on the perpetual struggle to keep our institutions up to scratch. Moreover, for what it is worth, we believe this will remain an important part of the Committee's work. At the same time, there are three or four projects to which we would give a high priority in the months ahead:

- to have the Committee complete its review of the Official Languages Act and synthesize in a single report those amendments which it holds to be necessary;

- to consider in some depth those federal activities that have the most direct impact on the healthy development of the official languages beyond the federal administration, for example, high-priced programmes for support to bilingualism in education; and

- to recall some key departments and agencies to update the Committee on the actions taken to correct the weaknesses that came to light last time they appeared.

We also believe that it will be important to grant the Committee the permanence of a standing committee, comparable to the Public Accounts Committee, so that Parliament will never be too far from the process of linguistic accountability. Eventually, it would also be useful if the Committee could travel to various Canadian communities to hear first hand how people think and feel about language matters. We are convinced that hearing witnesses in Winnipeg, say, or in Sherbrooke or Moncton, would be both revealing and productive.

Despite its understandable impatience to get things cleared up once and for all, we believe the Committee's greatest value is for the long haul. If it can get Government's attention, so much the better. In the meantime, it remains Parliament's best link with this very important area of Canadian affairs.

Amendments to the Official Languages Act: A Changing World

Our proposals for amending the Act have been on the table for at least four years now. They were set out in full detail in 1978, summarized in 1979, revisited at length in 1980 and remembered feelingly in 1981. There have also been several Private Members' Bills over the years with the same purpose. And most recently, as we have seen, the Special Joint Committee on Official Languages has added its voice to those who think it is more than time to clear up the ambiguities and in general re-equip the Act, and its creature, the Commissioner, for more service through the eighties.

We also hope we do not need to remind the Government that the whole question whether to pursue, modify or abandon the designation of federal bilingual districts remains unanswered. The matter must be dealt with, and with dispatch, if the Government is to respect the provisions of the Act, and if we are to avoid the waste of yet another Bilingual Districts Advisory Board whose reports and recommendations are ultimately scrapped.

Perhaps there was an impression last year that the constitutional package would remove any need for amendments to the Official Languages Act. This is not our view of the matter. The Constitution unquestionably reinforces the Act as it stands, most obviously where service to the public is concerned, but it does not replace it. For example, there is still no explicit reference to the language-of-work right in either text, and the undoubted primacy of the Constitution applies exclusively to the principles set out in the Charter, not to the detailed prescriptions of the Act.

We are sometimes given as a reason for inaction that it may not be politic to reopen the Act "at this time", because its subject matter remains too controversial. To which we can only reply that of course it is controversial and it is time we heard from all sides on the matter. If we have only one point to make in the whole of this Report, let it be this: the time is past for talking of the Official Languages Act as if it were some nine-day wonder or in the embarrassed tones once reserved for the misbegotten. When we think of the sweat and tears that many thousands of people have already invested into making the ideal of linguistic equality more and more of a practical reality, it would be pure folly, in our view, to spoil the ship for ten cents worth of reasonable amendment. The only people who stand to be demeaned by a debate on our national language policy are those without a viable language policy of their own.

Mixed Reviews

Government Policies: Looks Ain't Everything

In November 1981, Treasury Board announced eleven programme changes aimed at improving the Government's ability to serve Canadians in the language of their choice and to enhance employee opportunities to work in their first official language. One way to see how things are going in the official-languages management business is to examine the perceivable impact those changes have had.

The first five items refer to service to the public and can be summarized as follows:

1. To require the active offer of services in the minority official language from federal offices in bilingual regions (including Toronto and Winnipeg) as of April 1, 1982.

2. To review departmental decisions on "significant demand" in order to achieve greater consistency in federal performance in bilingual regions.

3. To inform the public, through all appropriate means, of the availability of bilingual services.

4. To enable the public to comment more effectively on the availability and quality of services in both languages.

5. To raise the linguistic quality of departmental services:

   a) by having departments with extensive public dealings outside the National Capital Region attain at least 90 per cent bilingual occupancy of bilingual positions by April 1, 1983; and

   b) by ensuring that, except in unusual circumstances, the minimum language proficiency of bilingual public servants who deal with the public is at the intermediate level.

Active offer

The decision to specify localities where significant demand for service in the minority official language would be taken as read was a welcome one. It has been a long time coming, but now one can at least say without fear of bureaucratic obfuscation that federal services *are* to be available in, for example, French in northern Ontario or English in the Gaspé region. There has never been any question in our minds that this was what the Official Languages Act required, but the fact that it is clearly established as government policy can only, in the words of the Bard, make assurance doubly sure.

We are left with two questions, one of principle and another of plain, old-fashioned practice: are the localities listed the *only* ones where the public may expect an active offer of service in both languages; and how well has the message been digested and put into action by federal institutions?

The question of principle is important for two reasons. First, because there clearly *are* other localities where demand is "significant" within the meaning of the Act — in the French-speaking communities of Nova Scotia or Alberta, for instance, or in the English-speaking communities of Quebec's Lower North Shore. And second, because federal institutions have an uncanny knack of turning to the old legal adage that if you specify one, you implicitly exclude the other — especially when it suits your purpose.

This was the case, for instance, of Employment and Immigration, which initially took the line in response to complaints that "we interpret demand as 'significant' when requests for service in the minority language are frequent and sustained"; that "Treasury Board would seem to support our approach"; and that we would "remain at loggerheads on this issue as long as there exists this disparity between your office's interpretation of the Act and that of the Treasury Board." You might be surprised how long it took to persuade the Commission that any such disparity was a figment of its imagination.

Consistency

As far as departmental understanding and application of the policy are concerned, it is hard not to focus on the new boys in the list — Toronto and Winnipeg — if only because many departments have accepted for some time that significant demand manifestly does exist in New Brunswick, and in various areas in Quebec and Ontario. The fact that there were offices in Toronto and Winnipeg which, on the fateful day of April 1, 1982, had never heard tell of a new policy which included them probably surprises only non-bureaucrats. More to the point is the fact that even in areas where significant demand has been acknowledged for years, an active offer of federal service would probably throw minority clients into a state of shock.

In Toronto and Winnipeg, even now, nine months after the new regime went into effect, the number of federal institutions that can give a creditable account of themselves hardly strains the mathematical resources of fingers and toes. Winnipeg, if anything, is better equipped than Toronto, and quite a few departments there can and do offer good service in French. In Toronto, a list of such departments would be very short.

At the close of the year, Treasury Board was of the view that the availability of services in these and other bilingual regions was, to all intents and purposes, a *fait*

accompli, and that attention could now be turned to their quality. We have news for them. Southern New Brunswick is hardly a hotbed of bilingual services; in outlying regions of Quebec — the Gaspé, for example — Anglophones are a long way from being able to take services in English for granted; and in many cases French services remain anaemic and passive, if not downright skeletal, in the bilingual regions of Ontario. Of course quality is desirable, but the first order of business must be to fill the very substantial gaps that still exist. Consistency, at the moment, there is not.

Public information

Implicit in the formal recognition of localities where federal services will be actively offered in the minority language is the acknowledgement of the presence of groups of people who, for the most part, have been accustomed to receiving those services in the majority language. It has long been evident that the *latent* demand in those areas is significant. What has to be done now, through a vigorous information effort in the minority language, is to give that clientele a real chance to kick this particular language habit.

It is important to stress that "active offer" means promoting what for many is an entirely new product. It is one thing to develop that product and quite another to have the confidence to draw attention to it and allow the hesitant consumer to put it to the test. In 1982, Treasury Board co-ordinated one major act of advertisement by publishing in the minority media and circulating in booklet form a complete list of those offices "which have a full-time capacity to provide services to the public in both official languages." This initial ad has been followed up in a small way by a handful of departments, some of which go so far as to encourage the client to let them know if their expectations are being met. However, with all due credit to those who have done more than merely list bilingual offices, one would have to say that we are still a long way from informative up-beat marketing of minority-language services. On this evidence, perhaps it is a good thing the Government is not trying to sell detergent.

The dictionary defines 'information' as the communication of instructive knowledge. To be truly instructive, federal information must be tailored to meet the needs of minority communities that have long been linguistically disadvantaged. To know that Office X is said to have a bilingual capability is not very inviting if it consists of eight different wickets and there is no indication *where* bilingual services can be obtained. Very occasionally a department will announce in the local minority newspaper the name and number of one or two people who can be contacted for minority-language service. Until practices of that kind are more widespread, the federal publicity effort will remain relatively inert.

Opportunity to comment

There is no need to labour the point: by all means encourage comment on the effectiveness of service — our estimate is that perhaps one department in ten is doing so — but why put the onus on the public to tell you when things are not what they are supposed to be? This, at the moment, seems to us to be the most obvious flaw in the federal official languages programme: a very low level of self-policing and self-criticism. For anyone who still harbours illusions that the very considerable investment in bilingualizing federal services is uniformly successful, we would recommend, not a reading of departmental official languages plans, but a round of random visits aimed at obtaining an equal, spontaneous and more-than-

superficial service in the minority language. People do not want to hear that the service is around if you can find it; they want someone to lead them to it and show them how it works. That is active offer; that is information.

Improving bilingual capacity to serve the public

We comment in detail in Part II of this Report on the extremely thin distribution of qualified bilingual employees serving Francophones outside Quebec. We certainly have no quarrel with any effort to improve bilingual capacity for that purpose. But in view of the fact that, the National Capital aside, there are about two bilingual positions in Quebec for every one outside Quebec, increasing proficiency levels and bilingual occupancy is little better than a band-aid.

For the record, the proportion of bilingual positions requiring intermediate proficiency or better increased from 75 per cent to 81 per cent in 1982, but the overall proportion of bilingual positions with qualified occupants was still below the Treasury Board's 90 per cent target at year's end. Compared with 50,555 or 84.4 per cent this time last year, there were 47,873 or 82 per cent in December 1982. Higher standards are responsible for the fact that fewer qualify; but those who do are more genuinely bilingual.

The second group of policy measures is more various in nature:

6. To get Crown corporations to accept these measures and adapt them to their particular cicumstances.

7. To require, as of December 31, 1982, with only rare exceptions, that all appointees in the executive group in bilingual regions have, as a minimum, an intermediate level proficiency in their second official language.

8. To raise the proficiency requirements of all bilingual supervisory positions to the intermediate level, "except where it can be demonstrated that the use of the secondary (sic) official language is elementary."

9. To revise language tests for the lowest and intermediate levels to better assess the communication skills of candidates for bilingual positions.

10. To require that, by April 1, 1982, all written communications with Quebec-based operations be in French or both official languages, with oral communications "in the language of work of federal offices in Quebec."

11. To conduct an in-depth study of language-use practices as revealed in recent language-use surveys, in a select number of departments in the National Capital Region.

Crown corporations and consistency

The aim of this measure is to seek compliance with the Board's official languages rules from federal agencies for which Treasury Board is not the employer. Crown corporations are covered by the Official Languages Act just as departments are, and we certainly wish to see consistency of application of the law and of government language policy.

It happens that some of these institutions are among the worst and others among the leaders, and their performance as such is neither an argument for nor against

more direct Treasury Board guidance. The Board does, however, have a great deal on its plate as the manager of public service bilingualism as such, and it might be as well to recognize that more effective results from Crown corporations, as against paper compliance with bureaucratic requirements, might be obtained through vigorous action by responsible ministers and the Privy Council Office. Chief Executive Officers have to get the message that the language aspects of their operation are as important as any other — and the more pressure in this direction the better.

Bilingual proficiency and language tests

The significance of second-language proficiency levels is one of those mysteries that excite the initiated almost as much as they baffle the layman. One might suppose, for instance, that there would not be a whole heap of genuinely bilingual jobs which could be filled by someone whose second-language proficiency was no more than "elementary". As a result, we certainly have no difficulty endorsing the idea that middle-level proficiency is pretty well a minimum for those who serve the public, or for supervisors and senior managers. Indeed, such is our experience that we would warmly recommend this level as the minimum for just about any bilingual function that goes beyond parroting such phrases as "one moment please". The problem is that almost 17 per cent of bilingual jobs are in fact classified at the lowest level and that raising the ante in the short term will, as we have already seen, make the total bilingual capacity look smaller rather than greater.

Another source of mischief is a narrow preoccupation with the technicalities of determining whether someone can or cannot do his job adequately in his second official language. This is the source not only of artificial language levels but of various tests in "reading, writing, listening and speaking" which allegedly separate the sheep from the goats. Faced with a good many intermediate-level Anglophone employees in bilingual positions who were not doing much communicating in their second official language, Treasury Board seems to have concluded that the tests which classified them at this level in the first place must have been faulty. This looks to us like mixing up two apples-and-oranges questions:

- why are Anglophones not using and improving their second-language skills on the job; and
- are the present tests a valid indicator of what employees may be able to do by way of functioning in their second official language?

The standardized tests now in use can undoubtedly stand a great deal of improvement. But even when they are as good as we can make them, they will not answer the question why Anglophones' French does not get a better workout on the job. The celebrated "communications gap" is a two-sided affair of which remaining Anglophone inadequacies are only the most visible aspect. As we point out in a later chapter on language of work, the under-use of French by Francophones is the dark side of that moon.

Communications with Quebec

If we understand this measure aright, it says that all communications with Quebec operations ought to be in French or bilingual. Or at least this seems to us the intention, for the language of the second part appears deliberately ambiguous. At all events, nothing is more likely to have a wholesome effect on "Ottawa's" use of

French than to insist on it when dealing with federal offices in Quebec, where the vast majority of French-speaking employees now work in that language. It is clear from our correspondence with some departments, however, that the rule is easier to enunciate than to enforce. This was also borne out by half-a-dozen special audits conducted by Treasury Board. If Quebec is to play any kind of lead role in developing the use of French as a language of work elsewhere, it will be necessary to police this requirement very closely for some time to come.

Language-use practices

Possibly the kindest thing one could say about Treasury Board's "in-depth study" of language-use practices in departments is that it seems to have withered on the vine. Indeed, despite repeated protestations that language of work was the preoccupation of the hour, the Board has vouchsafed little information or instruction on this issue for at least two years. Three small pages in a Treasury Board pamphlet distributed to employees in 1982 do little more than reiterate broad policy statements in plain language. The absence of any real hustle or dynamism in the Board's approach to language of work seems to go largely unremarked outside this Office. And yet, as we shall see later in this Report, that is precisely what is missing when it comes to making an impression on long-standing problems in the internal use of the official languages.

Let us sum up. In the nine years that have lumbered by since the linguistic designation of positions became systematized in the Public Service, there is no question that the process has effected a general rise in the bilingual capacity of the federal administration that might not have happened otherwise. The process has to that extent justified itself. At the same time, what one might call "official" capacity — which has gone from fewer than 20,000 qualified bilingual public servants in 1974 to close to 50,000 less than ten years later — still has only a marginal relation to real needs:

- if we exclude Ottawa, barely ten per cent of that capacity is dedicated to serving Francophones outside Quebec;
- bilingual positions in the most senior employment groups have too often been among the last to be occupied by genuinely bilingual public servants;
- Quebec, by contrast, may well have an excess of bilingual positions to serve the Anglophone public, although very few of them are occupied by bilingual *Anglophone* employees;
- even the rather broad rules which are supposed to govern communications within groups or between regions or individuals are regularly disregarded; and
- to an altogether too great extent the business of "meeting requirements" has become like a medical examination for life insurance: too much pro forma testing and too little guarantee of a living bilingual performance.

Imperative and Non-Imperative: Indicative Moods

Those who keep their memories in trim may recall that the upcoming year of 1983 once had a fateful significance for official languages programmes. According to government policies announced in 1977, December 1983 was to see the end of three interrelated components:

- the so-called "conditional appointment" of unilingual employees to bilingual positions;
- the provision of basic language training during working hours; and
- the flat-rate bonus of $800 to qualified occupants of bilingual positions.

As is the way with most of these draconian deadlines, this one was first forgotten and then quietly revoked. The alleged linkage between the various components, the target date, and any intention to recapture the bonus have all gone by the board, although the Joint Parliamentary Committee has since resuscitated December '83 as a recommended end for conditional appointments. What we are left with is a somewhat more flexible approach that would require that an ever-increasing number of bilingual positions be staffed, as the jargon has it, on an "imperative" basis.

The forbidding term "imperative staffing" means no more than the obligation to fill a bilingual position with a bilingual body. This is what the Public Service Employment Act would normally require in any case, were it not for special arrangements which since 1973 have permitted a person who is willing to *become* bilingual to take up a bilingual job — hence the term "conditional appointment" or the new jawbreaker, "non-imperative staffing".

The logic of phasing out the appointment of people who are less than fully qualified is quite obvious. Bilingual positions have existed for a decade: time enough for people who are making a career in the Public Service to realize that a functional knowledge of their second official language will sooner or later prove an asset. The rationale for an end to language training is less compelling. As long as the schools and universities in this country are unable or unwilling to do the job, it is quite unrealistic to suppose that everybody entering the Public Service will already be bilingual. And as long as that is the case, simple justice suggests that quite a few of them will require access to language training.

This being said, there was and is a danger that the provision of such training, full-time and at public expense, could be used as an unjustifiable crutch in perpetuity for the unmotivated and the underqualified. As a result, considerable tightening of the system was definitely in order. Some might argue that it would have been more straightforward to hold to the radical surgery proposed for 1983. We think this could only prove unfair. Even universal adoption of imperative staffing need not preclude access to government language training *before* public servants become involved in bilingual jobs. Moreover, even if all such positions were to be imperatively staffed tomorrow, the market in bilinguals, both inside and outside the Public Service, is such that government will need to invest in some training for potentially bilingual public servants for the foreseeable future.

The bottom line is that a large number of bilingual positions — with generally higher second-language requirements — are being filled with bilingual people. The use of imperative staffing has contributed to that process. At the same time, as the following table shows, the appointment of unilinguals to bilingual positions (conditional + exempted appointments) has continued to account for 20 to 25 per cent of those appointments for the last four years.

	Appointments on an imperative basis		Appointments on a non-imperative basis						Total	
			Met requirements		Must meet requirements[1]		Exempted			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1979	378		10,827		2,303		1,200		14,708	
1980	998		11,855		3,149		800		16,802	
1981	2,825		9,700		3,477		541		16,543	
1982	4,076		7,140		2,151		643		14,010[2]	
TOTAL	**8,277**		**39,522**		**11,080**		**3,184**		**62,063**	

[1] Conditional appointments
[2] Estimate

Source: Public Service Commission.

One might think that, with all those bilinguals at its beck and call, application of the Official Languages Act would by now be second nature to the federal bureaucracy. Indeed, one might have said much the same thing at any time in the last few years. But the sad lesson of experience is that apparent capacity is one thing, and mobilization of that capacity is a horse of a different colour.

Language Training: Class Consciousness

The whole point and purpose of language training at government expense is to help employees to adapt to changing institutional needs, *and* to make a practical contribution to the task of working in both languages. So long as the opportunity to train is perceived in that light, it can be justified on both economic and personnel grounds. But when the tail of career opportunity takes to wagging the dog of institutional need, something is askew. This has always been a danger with the language training programme, and one which clearly warrants the Government's efforts in recent years to rationalize the use of such a costly instrument for building up bilingual capacity.

Policy changes introduced in late 1981 went to the heart of this issue in two ways:

- by making admission of candidates for language training conditional on their showing the potential to reach the required proficiency; and

- by obliging departments to tailor their use of training to demonstrable needs and a proper return on their investment of time and money.

It is too early to say for certain whether screening candidates on the basis of success potential has increased the effectiveness of the system. A more obvious result has been a considerable backlog in testing and consequent delays in the staffing process, not to mention candidates who are not convinced that their "potential" has been justly evaluated. Some of these individuals have our sympathy and our support, for we have never been convinced of the validity of language aptitude tests as a measure of potential capacity to learn, as against motivation and determination to succeed. Nevertheless, to a degree, the sounds one hears are no more than those of a system that is belatedly beginning to bite.

Training out of hours

Even though it makes sense to give the priority for training on company time to people who have reasonable hopes of doing the company some good, it is also important to make the most of motivations that are less those of immediate need and more those of an employee's eye on the future. It is therefore worth noting that, while enrolment in intensive continuous training has increased only slightly from 3,017 in 1981 to 3,200 this year, enrolments in other kinds of courses are up by over a thousand from last year's figure of 7,775. These include about 4,000 employees who are taking language training on their own time.

We wonder, however, whether access to courses of this kind, where the student is making a personal investment in his professional future, is properly related to the employee's other opportunities to learn. Why, for instance, are only five or six hundred places assigned to training in the Western Region? Granted there is less immediate institutional need, at least in terms of designated bilingual jobs, but one should also give a thought to the fact that employees from the West have fewer opportunities to learn French. There is an enormous concentration of language training in those places where the better-paying bilingual positions are most concentrated — specifically in the National Capital Region, where, in this day and age, there are all sorts of chances to get a working knowledge of French both on and off the job. As long as language training constitutes an advantage for the employee as well as a skill of interest to the employer, it is a benefit which should be distributed with the greatest possible equity.

Advanced language training programme

That is one reason to be grateful that the 49 candidates so far selected to take part in advanced language training comprise everything from junior officers to an assistant deputy minister. This programme aims to take the students (about two-thirds Anglophone and one-third Francophone) to the functional heights where they can actually *work* extensively in their second official language. The twenty-month schedule, which alternates intensive language training with assignments in the other language environment, is proving a tough test for students, teachers, programme specialists and administrators alike. Once the break-in period is over, however, the programme promises to be a definite plus to the development of a federal workplace that is in the fullest sense bilingual.

Programme Costs: Keeping Tabs

Some of the costs of running the federal administration in two languages can be all too easily itemized:

- *Item:* to translating a five-thousand word article from English into French: about $1,500;
- *Item:* to providing six months of full-time language training: about $10,000, not including the employee's salary;
- *Item:* to administering official languages programmes in a medium-size department: $2 or $3 million per annum;
- *Item:* to paying the bilingualism bonus to over 48,000 public servants: some $38,000,000.

These costs are bound to seem provocatively high in hard economic times and everything reasonable has to be done to hold them in check.

Is there no escape, for instance, from the inexorable growth of translation, or must we just accustom ourselves to an additional 25 million odd words a year — and at a time when most basic documentation already exists in both languages? Treasury Board must wonder too, for it spent some time in 1982 trying to follow up on an earlier directive that required departments to develop clear translation policies which would cut down on waste, to identify co-ordinators to oversee their application, and to make use of bilingual personnel to draft and revise in both languages without resort to translation.

Several information sessions and working groups later, there is precious little information about the effectiveness of the Board's efforts. Our soundings show only that a majority of departments now have some sort of internal policy and a co-ordinator to look after it. But we still do not know if they are meeting the objective of cutting back on superfluous and wasteful translation.

Distribution

Another part of the forest that needs exploring is the relative portions of federal expenditures that are devoted to different aspects of official bilingualism. It seems to us perfectly proper to start cutting back on in-house programmes that ought by now to have accomplished the bulk of their work of putting the administration on sound linguistic rails: the more successful they are, the more they work themselves out of a job. But that an all-but-meaningless and excessively costly bonus should have become the sacred cow of bilingualism is insufferable. The fact that a chunk of it comes back in income tax and another partly pacifies a few union militants is not a good enough reason for refusing to grasp this nettle.

Moreover, there is no immediate sign that the Government means to honour its long-standing promise to give more attention and more support to developing, outside the federal domain, a general climate in which official bilingualism can be seen to be just, necessary and worthwhile. Funds for the Secretary of State's bilingual-

ism-in-education programme have been frozen for more than four years, and virtually all promotional activities are half-starved for the wherewithal to get governments and business to move more closely into line with the general premises of the Official Languages Act.

To get such messages across costs money. If the Government is prepared to increase the total funds without trimming costs within the Public Service, so be it. But it is also possible to throttle back on those costs to the tune of tens of millions of dollars, and give an immediate boost to hard-pressed programmes which have a direct impact outside the world of the bureaucracy. The only thing that is really incomprehensible is to do neither.

Minorities

In the ten years between the 1971 and the 1981 censuses all but three of the provincial official-language minorities showed a significant decline. Outside Quebec, the relative number of people of French mother tongue continued to drop, except in British Columbia, Alberta and New Brunswick. There can be little question that progressive anglicization was the culprit.

Quebec was the biggest loser — through emigration rather than assimilation — with a net loss of English-mother-tongue population of anything from 80,000 to 140,000, depending on how you want to calculate. The proportion of Anglophones in the province dropped as a result from 13.1 per cent to 10.9 per cent.

Keeping in mind that mother tongue figures are themselves often an exaggeration of the number of people who still normally *speak* the minority language, especially where French is concerned, one may reasonably ask whether the investment in institutional bilingualism is having the desired effect. Is it providing a genuine linguistic alternative or is it simply a hand-holding exercise which serves to offer comfort to a lost cause?

Even those, like ourselves, who believe that it is simplistic to expect too much too soon, must face the fact that linguistic minorities that range in size from no more than three-quarters of a million to a fair-sized junior-hockey crowd are far from having an assured future. What is more, while the planners are working out their schemes for state assistance, the people most concerned tend to vote with their feet or by the sad expedient of conforming to mainstream linguistic mores.

Such considerations provided the 1982 background to a number of acts of reflection by which our official-language minorities, the associations that represent them, and the governments which seek to sustain them took stock of their situation. None of them, as far as we are aware, emerged from the process with a feeling that the battle was behind them. On the contrary, the need for rededication was if possible greater than ever. From that standpoint it is fortunate that the

Department of the Secretary of State is undertaking a major re-examination of its programmes in aid of official-language minority groups. When there are necessarily a great many diverse calls on government support, it is the finest of fine arts to establish sensible and acceptable priorities, but this surely must be one of them.

Francophone Minorities: Ways and Means

Many members of Canada's Francophone minority groups live perilously close to the point where linguistic self-respect becomes a luxury and constitutional language rights are not readily converted into hard cash. The task of convincing them that the language they were born to is not only held in national esteem but is a proper means to their educational and social development is not made easier by daily evidence to the contrary. The task is to translate what has for so long been perceived as a social handicap into a social good, and one worth fighting for. Francophones outside Quebec are bone-tired at constantly having to prove their right to remain linguistically distinct. In determining the kind of assistance and encouragement they will offer, benevolent governments must recognize the conditions in which the Francophone minorities really live, and speak to them in terms with which they can identify.

The Federation of Francophones Outside Quebec

One way in which Francophone leaders have tried to stiffen the will of the average Francophone outside Quebec is to bring home the advantages of collective action. Therein lies the raison d'être of an umbrella association such as the Federation of Francophones Outside Quebec. The Federation seeks to define for the multiplicity of individual minority lives an indispensable minimum of common objectives to which they can subscribe and toward which they can work together.

It was in this spirit that the Federation circulated to its member groups last June a discussion paper entitled "Writing A Future For Ourselves." A product of its Policy Development Committee, the 120-page report was a preliminary effort to outline the principles and means whereby the Francophone community outside Quebec could "safeguard its historical and cultural identity." It specifies those sectors within which the Committee believes it is possible for French-speaking minorities to act positively to bring about a society in which the values they hold dear can achieve expression. They include not only arts, culture, communications, and education and recreation, but also the tougher ones of government services and the economic world.

Some of the ground covered by the report is theoretical and some is a familiar call-to-arms. However, several observations and recommendations demand very serious consideration by both federal and provincial authorities. For example:

- federal-provincial formulae for funding minority- and second-language education need to be revised so as to reaffirm the priority of minority-language education;
- there is a need to develop a centrally located resource group that can help fill the present gaping hole in sports and recreational services to the Francophone communities outside Quebec; and

- associations should seek a more sustained collaboration with the central agencies of the Federal Government and with our Office in completing and extending a network of effective federal services in French outside Quebec.

That there is no lack of work to be done on these and other fronts can be gathered from a bird's-eye view of provincial situations in 1982.

British Columbia has one of the most diverse Francophone communities in Canada. According to the 1981 census, its numbers have shown a healthy increase, even if this is due more to new arrivals from elsewhere than to the capacity of older generations to resist assimilation. With almost half the 46,000 minority population concentrated in Vancouver (20,000) and Victoria (3,200), the remainder is obviously thin on the ground. Recent developments within the Federation of Franco-Columbians seem, however, to have resulted in a strengthening and broadening of its base in the various communities. The first priority, here as elsewhere, remains French-language education, but there is enough Francophone vitality and determination around to justify other services as well.

Alberta has seen a dramatic increase in its Francophone population — almost 40 per cent in the last five years — bringing it to over 62,000. Some of this increase may be temporarily inflated by oil-fever, but it has nonetheless given Franco-Albertans a different perspective on their linguistic future. Two centres, Edmonton and Calgary, again account for almost half the minority community, and it is there that pressures for a new deal — in education, in federal services, and in community development — are beginning to develop. Where one might have expected an irreversible decline into assimilation, the recent influx of Francophones from outside the province has, on the contrary, raised the level of linguistic expectations. We must hope they can be matched by federal, provincial, and school-board performance.

The Fransaskois community in **Saskatchewan** is in a difficult position. In absolute numbers, it is the smallest official-language minority in the West (25,500) and has lost almost 20 per cent of its 1971 population in the last ten years. It is also perhaps more widely scattered and less urbanized than in any province. In these circumstances, any development that strengthens the use of French outside the circle of family and friends is a plus. The growing interest in French immersion for Anglophone children, for instance, has an impact on the availability of schooling for Francophones in French. Similarly, the arrival in 1982 of the first CBC TV programme to originate in French from Regina will prove helpful, and more so to the extent it speaks to Fransaskois in their own terms. Generally speaking, however, Saskatchewan illustrates how hard it is for isolated minority communities to assert themselves and how much they need positive government incentives for doing so.

Another loser in the population column was **Manitoba**, which once had the West's largest Francophone community, now just holding its own at around 52,500. But the reinstatement of institutional bilingualism has given Franco-Manitobans a new lease on life and helped persuade both the Provincial and Federal governments to take a more positive line toward the provision of services in French. At the Annual Assembly of the Franco-Manitoban Society last March, Premier Pawley laid out his government's intentions in detail. Even if, as is likely, they take years to be fulfilled,

the improved atmosphere of confidence between the Government and the community, and the practicality of the government approach, have proved a terrific shot in the arm for all who believe that living in French in the West is feasible as well as just.

Ontario continues to be home to the largest French-language community outside Quebec and for that reason provides perhaps the sharpest illustration of the highs and lows that make up minority life. The good news is that gains are still outnumbering losses. The bad news is that so many of these gains are the fruit of *ad hoc* initiatives rather than a concerted provincial plan.

This was the burden of a report submitted to the Ontario Government by the Provincial Co-ordinator for French Language Services early in 1982: between the jigs of constitutional doctrine and the reels of bureaucratic gradualism, too many crucial concerns were more or less being left to drift. True, the responsible Minister was able to declare in the Legislature last November that a "healthy and vigorous Francophone community in Ontario connot help but give us a better understanding of the deep roots and vitality of the two founding nations within our Canadian Confederation." No doubt this is sincerely meant, but fine words by themselves will not buy services in French or solid assurances that French-language rights will be respected.

From time to time during the year, the Government was rumoured to be reconsidering the usefulness of a general law on the provision of provincial services in French. Failing full acceptance of constitutional obligations on the New Brunswick model, which we believe is the only reasonable solution in the longer term, any move toward greater stability and dependability for minority rights is to be welcomed. Whether or not this amounts to "mere symbolism" in the eyes of the majority is irrelevant; it is against the sharp edge of minority opinion that any doubts should be tested — and the minority communities certainly have no reservations about the value of statutory or constitutional guarantees.

Meanwhile, follow-up to the Co-ordinator's report has so far been more defensive than decisive. Much is made of ongoing changes to individual pieces of legislation, to the increased possibility of court hearings in French, and to proposed amendments to the rules for designating bilingual jobs. However worthwhile these activities may be, they avoid the heart of the problem — that many of the social services that Franco-Ontarians depend on daily, and which are financed in part by their taxes, are still provided through people who do not speak their language, let alone share their cultural assumptions.

This point was made very emphatically in a report from the French Services Committee of the Ottawa-Carleton Social Planning Council in December. The Committee had studied the lack of professionals able to provide health and social services in French, particularly in eastern Ontario. Its conclusion was essentially that, neither at the level of the schools, nor of governments, nor the voluntary sector, was much being done to develop specialists in medicine, dentistry, nutrition, psychiatry, criminology or social work who would be able to carry out their professional duties in French. If anything, the report shows that fewer Francophone specialists were in training in 1980 than in 1976 in just about every discipline.

The fact of the matter is that, declarations aside, the Ontario Government does not appear to realise how weakened its Francophone minority has become. In our opinion, it will take a long and concerted effort on the part of all governments and organizations concerned to give it a genuine opportunity to become that "vigorous and healthy" group of which the Minister speaks. If Ontario became an institutionally bilingual province, it would help to give the community an important reason for living. But there is also a critical need to find common-or-garden practical ways to allow men, women and children to live more of their lives in French.

This, we agree, is as much the responsibility of minority community associations as it is of government institutions. Like several of its sister associations in other provinces, the French-Canadian Association of Ontario had its share of troubles in 1982. These tend to reflect a common condition of too many disparate causes chasing too few practical resources. Minorities operate on too small a margin to be able to afford creative conflict. The Association faces the formidable task of rallying an often depressed minority population; it will need all the solidarity it can muster simply to get on with that task.

The **New Brunswick** census figures for 1981 show an increase in the French-speaking population, the only province east of Alberta in which this was true. Since the rise presumably cannot be explained on the basis of immigration or entirely as a sudden spurt in the birth rate, one must wonder whether more Acadian New Brunswickers than was the case in the past simply declared themselves as such. If so, there could be grounds for encouragement about community attitudes, which may prove more significant in the end than other more tangible indicators of the good health of our minority communities.

Meanwhile, the official languages calendar in the province was as crowded as ever. Not only does New Brunswick figure prominently in the relevant sections of the new Constitution, the Government is also preparing changes to its own Official Languages Act on the basis of a comprehensive study report and consultations with the Acadian communities. There were other signs as well that a positive reading of the minority horoscope was in order: a new Francophone community college for Dieppe, for example, and the Samuel de Champlain Centre in Saint John to be completed in 1984 before the 380th anniversary of his arrival.

None of which means, however, that practical problems in New Brunswick have disappeared. The quality of health services in French was a frequent target of attack, and the on-again-off-again interment of the daily newspaper *L'Évangéline* became a national cliff-hanger for a while. There may be a question, too, whether the Acadian community can demonstrate the necessary cohesion and discipline to hold the Government to its far-reaching promises of equality for both official-language communities. The makings of a genuinely bilingual province are there; we must now count on the principals to put them together.

The Francophone communities of **Newfoundland**, **Nova Scotia**, and **Prince Edward Island** are still slipping on the population charts and are not likely to be reinvigorated from outside their respective provinces. Their future as viable linguistic minorities is in their hands and those of the governments which have committed themselves to Canada's linguistic duality. With stronger assurances for minority-

language education written into the Constitution, the Acadians of Prince Edward Island and Nova Scotia are now looking for ways to broaden the institutional base of provincial services in French. One must hope that they will get rapid and concrete support; without a broader array of institutional incentives, the long-term future of these communities is patently very uncertain.

Anglo-Quebec: Crosstalk

The life of Anglo-Quebecers is complicated by the fact that the minority tongue they speak is English. Opportunities to use English in Quebec, while fewer than they once were, are still common enough to ensure that the language retains considerable currency. It is that fact, and what it stands for, that no doubt lies behind the aggressiveness of some Quebecers towards the English-speaking community, and accounts in part for a series of attempts to diminish the status of English in relation to French.

Nor is the constant comparison of minority communities, or the raking over of historical coals, likely to be helpful. It is quite clear without constant repetition that the Francophone minority elsewhere in Canada has been and remains in a more difficult situation than the Anglophone minority in the Province of Quebec. But to anyone who cares about either minority, this is the least worthy of reasons for supposing that Anglophone-Quebecers should receive anything less than a decent response to their needs or for treating their language as anything less than legitimate.

Living in the midst of the slanging matches that can and do break out over language issues, it comes as an understandable shock to many Anglophones that they are sometimes treated as linguistic outsiders in a province in which they believed they had invested much personal and collective effort. It is true that there had long been an insensitivity to the language, culture and general aspirations of the Francophone majority. As a result, there is little question that the public affirmation of French as the normal language of the province required strong measures. And once this decision was taken, one had to expect that the Anglophone life-style, particularly in Montreal, would be irrevocably altered, and that some would find it difficult to adjust to the change. The loss of many thousands of Anglophones since 1971 is only the most dramatic aspect of the adjustment process. And however sympathetic those who remain may be toward the rationale for this linguistic revolution, they obviously have not found it easy to live with some of its more extreme manifestations.

In consequence, they have invested some considerable time in organizing a united approach to the Government on questions of interest to the Anglophone community. After much discussion, the year began with the formation of Alliance-Quebec on foundations laid by a variety of English-speaking community organizations. The Alliance lost no time in formulating a number of policy objectives, and in June it laid before the Government several priority points on which it believed improvements were possible which would not endanger the primacy of French. Among

them were minority control of its educational institutions; access to English schools; regulation of public signs; French testing for Quebec trained professionals; language of communication in institutions whose clientele is mostly Anglophone; and Anglophone representation in the public and para-public sectors.

On all these issues there is a case to be made, and on some of them there have even been hints at a readiness to modify the government position. They did not however meet with acceptance in the official response to the Alliance in November. Can we assume with the optimists that what is going on is no more than jockeying for position and that behind-the-scenes discussions will lead to an accommodation? Or are we witnessing the kind of impasse which characterizes discussions of official bilingualism in Ontario, in both cases apparently as a result of a threat of majority backlash? Whatever the answer, it seems that the argument for the moment is less about who has the linguistic right to do thus and so than about who decides the pace of political change in Quebec.

Recognition of this places Anglophone leaders in a cleft stick: the more they politicize their case, the more the majority is likely to dig in its heels. Yet in plain terms, Alliance-Quebec has done no more than point out deficiencies which are frequently acknowledged as such in the Francophone press, and which can and probably will be corrected in the Government's own good time. In the circumstances, quiet diplomacy, and patient, collaborative compromise do not come easy.

At the same time, all is not public dispute and anger. Many Anglophone groups — the Voice of English Quebec in Quebec City, for instance, or the Quebec Farmers Association and the Quebec Young Farmers Federation — have found ways to demonstrate that they are a well-integrated part of Quebec society without relinquishing any of the language rights they consider important. Just how realistic it is to expect this kind of relationship between the players on the centre court remains to be seen.

Federal support

The attitude of the Federal Government toward Anglo-Quebec also tends to be an ambiguous one. The minority is useful when it comes to making a constitutional point, or to keep the provincial linguocrats on their toes, but the level of direct aid or assistance hardly seems to reflect a federal conviction that the community increasingly has real language-related problems.

More than once in 1982 we were visited by representatives of Anglophone groups who felt that the Federal Government should be doing more to maintain the fabric of English life in Quebec. While agreeing that Anglophones generally did not face the linguistic handicaps of some Francophone minorities, they pointed out that the number of Anglo-Quebecers was nevertheless about equal to the combined Francophone minorities of New Brunswick and Ontario, but that federal aid received by them was only about one-fifth of the aid granted those Francophone communities. This is certainly not an argument for downgrading support to the Francophone minority — the whole burden of our analysis over the years runs counter to any such notion. But it does constitute a good reason in our view for a closer look at the level of support available to the Anglophone community in Quebec. What tends to get lost in the shuffle is that some of the English-speaking communities

and associations, as well as families and individuals, do not belong to any well-heeled, metropolitan middle-class. When their local schools close, or their community newspapers go under, or their unemployed fail to break into an increasingly French-speaking labour market, the feeling of abandonment is very real.

But even if more money were forthcoming, it would hardly offset the widespread feeling that the feds are not anxious to *do* anything that would demonstrate — even if only symbolically — a recognition that English in Quebec is sometimes hard-pressed. Anglophone participation in the federal public service has declined dramatically, but all we have heard so far is pop-sociological explanations why this is happening. Have our federal institutions in Quebec mislaid their knowledge of how to recruit qualified Anglophone manpower?

In spite of pressures going back several years, it is also only recently that the Federal Government has shown some interest in finding ways to assist Anglo-Quebecers who need French to get a job. Meanwhile, our very own oil company, Petro-Canada, so far prefers to emulate the competition by not putting up signs in English in its Quebec gas stations, apparently out of some sense of cockeyed deference to Bill 101. However sturdily independent Anglo-Quebecers may be, they cannot help being puzzled and hurt by a central government that is not unhappy to see them go to court to get their education rights but tends to be a little hard of hearing on more down-to-earth matters of support and assistance.

Minority Media: Vox Pop

Among the first to feel the effects of economic recession are community newspapers. The total budget for federal advertising, for example, has dropped by 25 per cent from $60 to $45 million. And as small businesses fold or feel the pinch, revenues from local advertisers decline accordingly.

Association of the Francophone Press Outside Quebec

In the circumstances, it is understandable that the French-language weeklies have had their share of financial troubles, but we are happy to be able to report that they continue to perform a valued service, without which the sense of a single community joined by its desire to live in French might easily evaporate. Some are venerable ancients in the business, like the *Madawaska* which in 1982 celebrated a 69th anniversary. Others, like Welland's *L'Écluse* are mere babes of a few years standing. Efforts to launch a brand new French-language weekly in Newfoundland had still not come to fruition at the end of the year, but we hope 1983 will see a successful accouchement.

One of the factors that is helping Francophone minority papers do more with less is a reorganization of the national office of the Association of the Francophone Press Outside Quebec and its centralized Commercial Operations Branch, which looks after the reservation of publicity space on everyone's behalf. With financial assistance from the Department of the Secretary of State, the Association also helps local editors by running a consultation service in press management and by providing courses in copy-writing, lay-out and marketing. The recently established

Donatien-Frémont Foundation continued to make grants to both trainee-journalists and those already employed, to enable them to acquire or improve the skills of the trade. In short, no irreparable calamities, no overall flagging in circulation, a healthy degree of organized self-help, and a further increase in the amount of federal publicity in the order of 60 per cent: a good year all in all.

L'Évangéline, of course, is a story in itself. As the only Francophone daily east of Quebec and the voice of a very considerable Acadian population in New Brunswick, the importance of its role can hardly be overstated. After considerable tergiversation, it appeared at the end of the year that ongoing discussions would rescue the institution. Anyone with even the smallest interest in Francophone affairs awaits that day with considerable interest and not a little impatience.

Association of Quebec Regional English Media

The local English-language media in Quebec operate in a rather different environment. The market is hardly starved for English-language publications or broadcasts, but people nevertheless like to read about local activities in community newspapers or hear a familiar voice on their local station. Some 15 weeklies belong to the Association of Quebec Regional English Media (AQREM), with circulations that run anywhere from 250 to 8,000. Several are obviously walking a fine line between survival and submersion. They need all the financial and professional aid that they can get.

AQREM is now taking pointers from the more centralized commercial arrangements of its sister Francophone association, to see among other things whether it can increase its advertising revenues. Both the Provincial Government and the Department of the Secretary of State chip in with various forms of assistance, such as paid inserts or contributions to technical workshops. AQREM has also been doing its own study of federal departments' use of member papers to advertise government programmes. There has certainly been a substantial increase but the Association is not yet in a position to put an exact figure on it.

Radio and television

As anyone who has lived as an expatriate or in a minority situation will tell you, there is psychological support simply in hearing your language spoken. Even more encouraging is hearing someone from down home. For a good many years now the Canadian Broadcasting Corporation has been working to make it technically possible for English-speaking and French-speaking minorities just about anywhere in Canada to hear their own language, and ultimately hear it spoken in a way they readily identify with.

All of this is part of the CBC's general mandate to promote "the exchange of cultural and regional information and entertainment," while fostering national unity and "a continuing expression of Canadian identity," objectives so wholesome they make motherhood sound positively suspect. Nevertheless the Corporation's Accelerated Coverage Plan did register its share of achievements in 1982, bringing both radio and TV in French to all areas of Prince Edward Island and a French-language TV service to such northwest Ontario communities as Dryden, Geraldton, Manitouwadge and Nipigon, as well as to St. John's, Newfoundland.

At the same time, the usual crop of delays has pushed back the start-up date for French television in Fredericton, for relay installations in Leoville/North Battleford

in Saskatchewan, and for both radio and TV relays in Medicine Hat. But the principal gaps in service are still in Quebec and British Columbia. It will be December of 1983 before Chandler, Escuminac, New Carlisle, New Richmond, Percé, Port Daniel and Gaspé begin to receive English radio and TV signals from Montreal, and at least that before French radio and TV relays are installed in Victoria, Port Alberni and Powell River/Comox. Let it be said that these are the final stages of what has been a very ambitious plan, and we now hope that it can be brought to a successful conclusion without further delay.

Regional programming

As the Applebaum-Hébert Committee recently reminded us, the CBC is a very large organization. It broadcasts in both English and French and either owns and operates stations of its own or works through numerous private radio and television affiliates. The tendency in trying to service such an array of outlets is to invest heavily in centrally produced programming and turn the regional facilities into mere distributors of the corporate product. As the number of programme options available to the consumer grows, it no doubt becomes a guessing-game to know what in the way of Canadian programming will best compete with the non-Canadian product. But the argument for minority-language broadcasting that originates locally is not that it is necessarily *better* radio or TV but that it is *our* radio or TV.

This obviously does not mean putting cultural clog-dancing up against "Charlie's Angels"; it means providing for the usual range of human interests in a way that involves regional material and people. The situation in this respect gets just a little better every year but given any kind of budgetary restriction problems quickly arise — witness, for example, the cut in public affairs programming in Toronto at the end of the year. Nevertheless, 1982 also saw CBC Regina begin to originate some television programming in French and there is the nucleus of a French production facility in Toronto, and some progress in Francophone areas of northeastern New Brunswick, which are no longer dependent on transmissions from Montreal. This is no more than a start in the right direction, however. If local production is to be part of any counterweight to imported programming, it needs to get a solid start — even if it is at the expense of some top-heavy project at CBC headquarters.

National Film Board

Rather surprisingly the Applebaum-Hébert report makes no reference to the development of regional cinema, but then the Committee does not see the Film Board as a film-*maker* in any context. It remains to be seen whether the Government will follow that track, but in the here and now the NFB has had its overall budget reduced by $1 million. Uncertainties about its future mandate, along with reduced funds, do not make the Board's management any more anxious to invest in regional production. Result: a programme which already needed much catching up to make it a viable mirror to the minority communities is now just scraping by.

Heritage Languages: Speaking Terms

Except for our native peoples, all of us who live in Canada are settlers or the children of settlers. The Canadian population comprises at least eighty ethnocultural

groups which can not only lay claim to a distinct identity but in many cases speak a separate tongue among themselves. Our cultural pluralism is a fact of our collective life. We must make of it what we can.

All this is quite evident as sociolinguistic observation, but it has never been clear to government policy makers just *how* the apparently contrasted concepts of bilingualism and multiculturalism are to be reconciled in a single, consensual reality. It is possible, of course, to pretend that no such question exists and that the pursuit of the official languages objectives set out in our new Constitution can never be less than "consistent with the preservation and enhancement of the multicultural heritage of Canadians." It is also possible to take the view that the two concepts are irreconcilable.

At one extreme or the other expectations are created. But governments are generally not comfortable with extremes; they prefer a middle ground which, while it presents all the satisfying features of compromise, also entails all the difficulties — vagueness, waffling and an inability to come to grips with what is meant by encouraging the cultural aspirations of Canadians of non-English, non-French extraction.

For some years now, it has seemed to us more and more important that Canadians explain themselves clearly to one another on these questions. If we desire to look at them honestly, one of the most difficult problems will always be language, because one of the cultural values that immigrant groups naturally seek to promote is the language of their homeland. The extent to which they do so in practice no doubt has to do not only with the value which they attach to their language but also with their perception of its usefulness and acceptability in the new country. Canada has never made it a condition of being a good Canadian that people renounce their language. On the other hand, it has tended to leave each cultural community to determine the extent to which it seeks to promote the ancestral language or educate its children in it.

Some would argue that this arrangement has worked pretty well; new arrivals have acquired one or other of Canada's dominant languages — or both — and have kept up a familiarity with the heritage language if they chose. No doubt this was a tenable position at an earlier time when benign indifference to language questions passed for policy, but in an era in which increasingly careful attention is given to language planning, and a new emphasis on ethnic identify is developing, it will no longer wash. Canadians want to know what attitude governments are taking, not simply in word but in deed.

We for our part are in no doubt that the objectives of official bilingualism and cultural pluralism can and do complement each other. But there are, we think, avoidable confusions about *how* they do. It is clear first of all, at least to this Office, that in the Canadian context English and French are much more than just another pair of languages that came in by boat. Each has had a determining influence on the nature of our social, political and religious institutions. They are therefore more than simply common languages of state communication and convenience.

Nor do we think that this status is being challenged. What is at issue, rather, is the place that should be given by the state and by the community to the other lan-

guages to which millions of individual Canadians owe an allegiance. The individual and the family are free, within their own orbit, to make their own cultural choices. The state, however, decides — if only financially — what kinds of cultural variety it can afford. It is our view, which we repeat, that governments can afford three things without impinging on the peculiar status of English or French:

- they can — and do — provide encouragement to local cultural manifestations;
- they can — and do — find means to provide certain services in languages which are heavily represented in a given area; and
- they can — and increasingly do — encourage the learning, relearning or development of those languages as second, third or fourth languages within the school system.

In the individual, language skills tend to complement one another rather than the reverse. Canadians are in a position to reinforce that lesson as a collectivity. We need official languages to strengthen the social and cultural norms we have in common, but we also need the versatility that comes with knowing other languages and drawing on other cultures. We need, in short, to get rid of the narrow, melting-pot approach to language that has been too common in the past, and rejoice in our diversity.

Education

Federal-Provincial Relations: Last Year's Model

Perhaps the glorious autumn air of Peterborough is conducive to penetrating analysis. At all events, many at our Trent University colloquium were impressed with the concluding remarks of one of the Co-chairmen on the subject of language and education. "The conditions of our country," he suggested,

> place on us and on our educational institutions an absolute onus to give a much higher priority to language education than we have been doing. It is surely time for a major national programme to open up language education across Canada on a scale that none of our political or educational leaders is yet talking about.

Well said — except that, once again, we are left with an ideal role in search of an actor. It is a sad comedown from prefigurings of "a major national programme" to have to record that we are now in the fifth year of so-far fruitless negotiations to put together a long-term federal-provincial agreement on official languages in education. If, to meet present requirements, we cannot reasonably adapt a set of arrangements that have worked not too badly for a dozen years, what are the chances of a more comprehensive philosophical blueprint?

This would matter less if the programmes themselves were rolling along without a hitch and everyone was happy with how resources are fixed and distributed. The facts are otherwise. While the governments concerned have been exchanging position papers and media grapeshot, federal funds for language in education programmes were reduced in 1979 and have been frozen ever since. If you add a few years of double-digit inflation to an initial cutback in the order of 20 per cent, you begin to appreciate why, far from flying high, the machine has gone into a stall.

In 1982, the renegotiation dance went on. Proposals were exchanged early in the year, which led in due course to a draft protocol which officials seemed to find acceptable as a basis for more detailed bilateral agreements whereby each province would be able to choose among programme options on an à la carte basis. But these high hopes appear to have run into further difficulties over the issues of how long the new agreement should run, and how much federal money will be forthcoming to implement it. Meanwhile, the best those responsible seem to be able to come up with is a patchwork of annual extensions which keep something going on a last-minute, *ad hoc* basis — as if school boards thrived on the magical-mystery-tour approach to planning.

All parties must share the blame for the resulting effects on official-language education across the country. Immersion programmes are cancelled or curtailed, minority-language curricula and learning materials remain scarce, second-language programmes are unable to expand, and teachers are not trained in required numbers. All this because no secure financial base has been agreed to. The end purpose is to *increase* opportunities for the minorities to educate their children in their own language, and for all Canadians to acquire a knowledge of their second official language. That objective is quite simply not being met.

It is unthinkable that we should permit the gains of the past few years to be lost through political one-upmanship and penny-wisdom. After all, amid all the controversy over language reform, the one proposition on which political leaders and pundits of all stripes have always been in accord is that we must start with our young people if we want to create a truly bilingual country. As for the argument of economic restraint, well and good. Who can be against it? But let us also listen to the National President of Canadian Parents for French, who took up the case in a letter to the Prime Minister and the President of the Council of Ministers of Education:

> We believe it is very important that any government's commitment to official languages in education should not be perceived by Canadians . . . to be inferior to its commitment to financial restraint, nor should this programme be the recipient of more than its fair share of financial limitations. . . When ministries and departments of education cut back on these programmes, the ultimate victims are those whose voice is not heard — Canadian children.

By rights we should be remodelling these programmes on the basis of experience to meet the needs of the future. In practice we are hard pressed to refurbish a ten-year old model that is burning oil and rusting out. If this were part of Canada's industrial strategy for the year 2000 we would hang our heads in shame. As it is, the only thing going to waste is a perhaps unrepeatable opportunity to give this country a new linguistic start.

The Council of Ministers of Education

Given that education is a matter of provincial jurisdiction, it is to the Council of Ministers of Education that one looks for leadership, for information-sharing, and for co-ordinating activities in the field of language and education. In the past we have had occasion to wonder whether it was really prepared to play that role or had passed it off to some understudy. A few of its activities during 1982 do suggest that it may be moving in useful directions.

The Council's French Language Education Committee, for example, has continued its work with teacher education and learning materials, and has initiated a project that will identify needs for French-language computer software. Another group does useful work on educational media, including television, in both languages. And 1983 will also see an updated report on minority-language education.

Parents, teachers and administrators may judge for themselves whether such initiatives go far enough to meet today's challenges in minority- and second-language instruction. For our part, we find them worthy in themselves but a long way from providing even general answers to the many questions which parents, teachers and ordinary interested citizens continue to raise. Is it too much to ask that *someone* start coming to grips with the policy problems involved in language education?

Federal initiatives

Notwithstanding provincial jurisdiction, the Department of the Secretary of State disposes of various means to encourage organizations, groups and individuals who are in a position to make an impact in the languages-in-education universe. The question is whether these means are being adequately deployed.

The Canadian Studies programme, for example, has scope for innovative projects which could help Canadians of both official language groups get to know each other better. All this is to the good. So is the fact that it had its budget doubled in 1982. But we are bound to ask why the programme is so little known and so restricted in its clientele, and why Canadian Studies should be regarded almost exclusively as a post-secondary pursuit.

Elsewhere in the Secretary of State's Department someone occasionally discovers an obscure and underfinanced source of assistance to interlinguistic understanding. The establishment of a Chair of Acadian Studies at the University of Moncton is an excellent initiative in itself, but there is something curious in the fact that the money came from the Canadian Ethnic Studies Programme of the Multiculturalism Directorate. Is it not possible to envisage a more direct and co-ordinated approach to post-secondary education in the minority official language or to efforts to encourage a rapprochement between our two major language communities?

Canadian Language Information Network

One way in which we may begin to bridge the gap between national dreams for language education and our present cottage-industry approach is simply to improve the dissemination of ideas and information. We mentioned last year the work of a group of interested associations which, with some help from this Office, was trying to define the potential for an information system that would enable users to draw upon a common core of data on official languages in education. By early in 1982, the committee had gone through a preliminary round of discussions and concluded that the need was broad, real and increasingly urgent. A needs-

study project, to consult users and draw up the outlines of a proposed network, was submitted to the Secretary of State's Department, monies were found and the scheme was under way. A final report is expected early in 1983, at which stage the working group will have to ponder the next steps in making such a network a practical reality.

Minority-Language Education: Beat the Clock

Agreement on minority-language education provisions in the Constitution was evidently of the first importance, but it represents no more than a beginning to the arduous process of bringing those guarantees to life. Two points in particular will be crucial: first, the well-known issue whether the numbers of children involved "warrant" their receiving instruction in the minority language; and second, what is meant by the right to instruction "in minority-language educational facilities provided out of public funds." These are not merely academic issues. It is going to make a lot of difference to know just how numbers will be determined; what will be deemed sufficient for what degree of minority-language education; how one defines a "minority-language educational facility"; and in what way they will be paid for "out of public funds."

We must anticipate more than one appeals to the courts for guidance on these points. We must also hope that the decisions are prompt and generous. The facts of the matter are simple: the longer it takes to put flesh on these constitutional bones, the greater the danger that demand for minority-language education will dip below the level of no return and the last real plank for minority-language survival will drift away. We are not at that point yet, but let the following brief reviews speak for how close we are getting in some areas of the country.

Newfoundland and Labrador

(1981 French Mother Tongue Population: 2,655)

In 1982, for the first time, the Department of Education's policy statement included an article recognizing the right of English- and French-speaking children to be educated in their own language where numbers warrant. However, at the end of the year the only existing minority-language schools in the province, in Labrador City, were in great jeopardy because of the shutting down of the Iron Ore Company's operations there. Elsewhere, there are no minority-language programmes as such, although some Francophone children are enrolled in French immersion classes.

Prince Edward Island

(1981 French Mother Tongue Population: 6,080)

All efforts to establish a French-language unit at the west end of the Island have so far failed to meet a provincial regulation requiring at least 25 children to register in no more than three consecutive grades. As a result, while l'École François Buote in Charlottetown to a large extent educates children of newly-arrived Francophone employees of the Department of Veterans Affairs, many French-speaking islanders outside the provincial capital are deprived of education in their mother tongue by the local version of the numbers game.

On a more positive note, the Department of Education now has two officials responsible for French programmes. It has been a long-standing objective of the Francophone community to see established a minority-language education office, and we must hope that this development represents a start in that direction.

Nova Scotia

(1981 French Mother Tongue Population: 36,030)

The Minister of Education assured Acadian representatives in November of his "firm commitment" to expanding French-language schooling in 1983-84. Whether this commitment also implies more funds for Acadian schools, or a mobilization of other resources, remains to be seen.

New Brunswick

(1981 French Mother Tongue Population: 234,030)

As a general rule, minority-language education in the Province is now on a solid footing and holding its own. Although enrolments in French schools have fallen in the past year, the percentage drop is markedly smaller than the fall in English school enrolments — 0.8 per cent as compared to 3 per cent.

The problem of immersion programmes in relation to minority-language education came to a head in Grand Falls, where Francophone groups went to court to stop the admission of French-speaking children to immersion classes. They claimed the school board was ignoring a Department of Education directive specifying that only children *without* knowledge of the target language should be enrolled in immersion classes. A decision is awaited as we go to press.

Quebec

(1981 English Mother Tongue Population: 706,110)

Enrolment in minority-language education in Quebec has dropped a remarkable 34.3 per cent in the last five years, as compared with 13.5 per cent in the French sector. The decline is due to a substantial loss of Anglophones in the last half-dozen years, to legislation which restricts access to English schools, and to the fact that as many as 15,000 English-speaking children are voluntarily enrolled in French schools. In the circumstances, one may wonder whether different views about access to schools in Quebec are really a matter of numbers or a question of who should rightfully speak for the linguistic destiny of the Province. Unfortunately, minority-language education is at the heart of a political and judicial maelstrom which makes it very difficult to discuss organization and content purely on their merits.

Into this already less than dispassionate debate, 1982 introduced two additional sources of controversy: the constitutional clash already discussed, and Quebec's White Paper on Educational Reforms. When the White Paper was released in May, its proposals for revising educational structures, suffrage and responsibilities met with various and conflicting reactions from both Francophone and Anglophone communities. The most obvious danger from the standpoint of the minority community is that Anglophones off the Island of Montreal may become an increasingly small presence in the administrative structures which control English schools. As they see the matter, from a dwindling demographic base, this is the last thing they

can afford. At a time when the future organization and quality of English-language education in Quebec is very much in the balance, we must again strongly express the hope — however the constitutionalists and demographers may align themselves in battles yet to come — that a generous and just attitude toward the minority will prevail.

The continuing saga of the Heritage Campus of Hull's Outaouais Community College and reminds us once again — this time in the Quebec context — that there is a lot more to the phrase "where numbers warrant" than simply counting heads. Heritage has never had any difficulty showing that there is a demand for its services. But as long as it is regarded by some as a tentacle of anglicization in this sensitive border area, efforts to devise a solution whereby it can have a significant say in managing its own affairs seem to melt away in the heat of competing linguistic philosophies. We continue to believe that, in Quebec as elsewhere, nothing is gained by not giving as much control as possible over educational facilities to the community which benefits most directly from them.

Ontario

(1981 French Mother Tongue Population: 475,605)

A major issue in Ontario for several years has been how to remove French-language schools and units from the tutelage of largely English-speaking school boards. Of what use are minority-language education rights that are, so to speak, in the gift of the majority? The report of a Joint Committee established by the Ontario Government to examine the administration of French schools makes it very clear that what many Franco-Ontarians hope to find in the new constitutional guarantees is not just access to education in French but the authority to manage French education in accordance with minority needs. From that perspective, one cannot be surprised when a senior official of the French Association of Ontario School Boards tells the Canadian Education Association:

> The Government of this Province refuses to recognize the legitimate right of Franco-Ontarians to manage their education. The systematic refusals they receive from the Minister of Education not only act as a brake to their development, they threaten their very survival.[1]

To meet those needs, the report further recommends that:

- school boards be obliged to provide French-language education to every French-speaking student even if they have to buy it from other boards;
- liaison committees be established linking Francophone trustees from several school boards in a region;
- the Ottawa and Carleton public and separate school boards be merged into two linguistically-based boards; and
- four Francophone trustees sit on the Metropolitan Toronto school board.

[1] Our translation.

The report exudes a sense of frustration which is the more understandable as Franco-Ontarian communities, one after another, do separate battle with their local boards to obtain their right to French schooling. The old story of Essex County and Penetang is played out again in Iroquois Falls and Mattawa. Nothing appears to move the school boards. Or nothing so far, for the constitutional route and the courts remain to be tested. The new Charter is not going to change human nature, but we must hope that it can be used effectively in cases such as these.

This past year also witnessed a government statement on the restructuring of secondary education in Ontario. The initial announcement was that Francophones and Anglophones alike would require five credits in English and one in French to graduate from high school. This was stiffly opposed by the Franco-Ontarian community and a second announcement put the going rate for graduating Francophones at three credits in each language. This is a major advance on zero credits in French, and while part of us says don't stop there, another part acknowledges the justice of Alain Dexter's words in *Le Droit:*

> We used to have nothing, not one single compulsory French credit. The Minister is proposing a programme of three compulsory French and three compulsory English credits. . . but all people do is grouse. They want more. . . much more. As for us, the situation brings to mind the thoughts of the philosopher Fontenelle: the biggest obstacle to happiness is to expect too much happiness.[1]

Manitoba

(1981 French Mother Tongue Population: 55,905)

Manitoba brings into stark relief a perplexing situation in which increases in enrolment of Anglophone children in immersion classes considerably overshadow Francophone enrolment in various forms of French schooling. Immersion figures have gone from 375 in 1974 to 5,066 in 1981, and at this rate there could be over 17,000 English-speaking children in French immersion by 1987. Comparable figures for French-speaking children are 2,706 (1974), 4,219 (1981) and a projected 4,655 (1987).

Leaving aside the question where all the French teachers are to come from, we confess to the feeling that this is hardly what people set out to achieve. Not that interest in immersion schooling should be turned off or dampened down. On the contrary, the more the better. But we are left with the nagging suspicion that not enough is being done for a still very fragile Francophone community which lacks the numbers precisely because it is in a minority situation. All the more reason for a new federal-provincial agreement and new guidelines that will provide as generous federal support as possible.

Saskatchewan

(1981 French Mother Tongue Population: 25,540)

The number of schools where French is the language of instruction, and which are administered in French, has increased from only two in 1980-81 to eight in 1982-

[1] *Le Droit*, December 18, 1982. Our translation.

83. On the other hand, a major goal of the Franco-Canadian Cultural Association has been the creation of a province-wide Francophone school board to administer minority-language schools; thus far, the response of successive provincial administrations to this idea has been silence.

The Government has, however, committed itself to maintaining the Official Language Minority Bureau and its work on developing French-language schools and curriculum materials. The Bureau has also undertaken some major projects in the evaluation of French-language programmes and in translating and developing curriculum materials for French-language schools.

Alberta

(1981 French Mother Tongue Population: 62,145)

For years Franco-Albertans have been outnumbered by Anglophones in classes that are, in effect, second-language immersion programmes. Generally speaking, it is only in a handful of northern Alberta communities that there have been more Francophones than Anglophones in these classes. Recently, however, voices are being raised in favour of true French-language schools, something which appears to have constitutional backing. A proposal for a French secondary school in Edmonton looks viable and, with good will, we see no reason why we may not soon hail a breakthrough here.

British Columbia

(1981 French Mother Tongue Population: 45,615)

After many delays, an interim policy for the secondary level of the Province's French-language programme has been produced, but as yet there is no curriculum to go with it. However, overall enrolment in the French programme continues to gain ground, from 844 in 1981-82 to 1,072 in 1982-83, an increase of 27 per cent.

Second-Language Education: The Gift of Tongues

One of the curiosities of this complex country of ours is the failure of many educators to come to terms with the second-language revolution which is overtaking us. Whatever the reasons, the old saying that God is an Englishman, and that English should suffice for all forms of civilized intercourse, is beginning to crack. We must hope that the message gets through to the schools and universities while there is still time.

As long as the cry for more bilingual people originated exclusively from the federal bureaucracy, it could be treated with some scepticism. More recently, the voice of the private sector is just beginning to express the same plaintive wish that our education system might provide a few more people who can do business in two or three languages. Somewhere the idea has perhaps registered that, whereas Japanese or German or Arab or South American businessmen are doing quite well selling to Canada in English, not too many Canadians are penetrating their markets in Japanese, German, Arabic or Spanish. To remain competitive in the years ahead,

Canada is going to need *all* its ingenuity and resources. Why not include a fresh look at how we teach and learn second languages?

Why not, indeed. After all, many of us take it for granted that a knowledge of more than one language will hardly come amiss anywhere, in Canada or outside. And we are more than a little surprised as a result to come upon an editorial tearing a strip off the University of Victoria's Faculty of Arts for the unexceptionable sentiment that "knowledge of a second language is an integral part of a humanistic and liberal education," on the grounds that the "vast majority" of Canadian universities have concluded otherwise.

Unhappily, our editorialist is not alone in treating second-language skills as a modish educational frill. We have even seen them listed at the end of a collection of educational options which includes photography and sewing. In the circumstances, it is small wonder that few Canadian jurisdictions outside Quebec have dared even to consider making a second language compulsory. But must we leave it to a United States Secretary of Education to urge that schools regard second language instruction "as the fourth basic for the intellectual development of children, after reading, writing and computation skills"? And is there not something incongruous in the idea that it is New York State, not one of our English-speaking provinces, that proposes second-language instruction in all elementary schools and promotes early immersion as the best means of achieving "functional proficiency"? Could it be that they know something Canadian educators don't?

At last, however, we seem to be on the move. Ontario will soon join New Brunswick and Prince Edward Island in requiring a minimal foundation in French as a second language in secondary grades, and there are mumblings and grumblings across the country that seem to suggest a new attitude may be a-borning. Never too late. . . one hopes.

Core programmes

Not that there is anything new about the virtues of exposing young people to strange sounds and structures. It has been common knowledge for centuries, that *good* second-language learning improves the mind as much as it broadens one's horizons. It is no less well known that a thin, infrequent diet of grammar, like gruel, is stultifying to a truly Dickensian degree. The so-called "core programmes" in which English or French is doled out in twenty or thirty minute portions to overcrowded classes is too often in this mold. With good teachers, and somewhat more than twenty minutes, even core programmes need not remain the linguistic equivalent of Dotheboys Hall. How far we are meeting that challenge may be gathered from the following reports from the field:

- In **Newfoundland**, a Canadian Parents for French survey of high school core French turned up disturbing evidence that students drop the subject because it is thought to be too difficult, because classes are lacking in variety, and because not enough emphasis is placed on oral mastery. Seventy-five per cent of Grade 7 pupils drop French before graduation from high school, and it is seen as one of the least useful or valuable subjects.

- In **Ontario**, for every school board which expanded elementary core French instruction to begin at a lower grade level, another board postponed such

action or even cut back. At the secondary level, however, the requirement for one compulsory French credit contained in the new secondary education policy of the Ministry of Education appears to us a genuine breakthrough. Whatever the value of a single high school credit, a very important principle has been established.

- From **Calgary** ripples of unease spread far afield when a survey of the Catholic School Board's elementary core French teachers found fully half of them unable to carry on a conversation in French. The Board's Modern Languages Advisory Council also put its finger squarely on one of the reasons — "Schools don't consider staffing for French a high priority." Far from condemning the Board for letting down the side, we should commend its honesty in admitting to a situation which remains discouragingly common, and which should be looked at more closely in many areas of the country.

- In **British Columbia**, often thought to be a bastion of militant unilingualism, a Gallup poll found a majority of 51.5 per cent of respondents wanted their children to learn French at school in order to become bilingual.

Immersion

Wherever we stand with core French, immersion is the child of the seventies and eighties. Indeed, such is its success in developing a real capacity to communicate in the second language that the real problem is how to make room for it in the school system. Public satisfaction with the immersion approach has resulted in truly surprising growth in several provinces in 1982:

- **British Columbia's** early immersion enrolments rose by 25 per cent (less than would have occurred had shortage of funds not restricted expansion), and late immersion enrolments were 76 per cent higher than in the previous year;

- **Manitoba's** rate of increase was 38 per cent;

- in **New Brunswick** the rise was 23 per cent; and

- in **Newfoundland** enrolments were up 44 per cent in the Saint John's area.

These developments are not without a tincture of irony. In Calgary, for example, younger brothers and sisters of children already in an immersion programme were at first refused admission to classes which had been oversubscribed. This decision was then reversed on the basis of legal advice that they might be considered eligible to receive their education in the same language as their siblings by virtue of the new Constitution. Incongruous, too, in a different sort of way, is the fact that Anglo-Quebecers outside the Montreal area, who recognize the necessity for their children to learn French, have little or no access to French immersion programmes.

Paradoxically, however, the main problem for immersion results from its growing popularity and the difficulties which it appears to present for educational planning and co-ordination. When that popularity seems to squeeze out traditional programmes emotions run extremely high and the necessary organizational decisions become harder to take in a spirit of objectivity and good will. In St. Boniface,

Manitoba, for example, school reorganization occasioned by the growth of immersion was controversial enough to require a police presence at several school board meetings.

At present, the immersion wave is being slowed down to some extent by budget cutbacks. It is coming to an end in Sydney, Nova Scotia, for instance, and several British Columbia school boards apparently feel obliged to scrap plans for new programmes. No doubt this will provide some of the planners with a little breathing space. Let us hope they make use of it, for there is little likelihood that financial difficulties will, or should, halt the movement for any length of time.

As immersion comes of age, the focus is increasingly on the secondary schools. Boards are forced to acknowledge that graduates of this kind of programme cannot be placed in the same second-language class as pupils with a minimal knowledge of the language. When realistic options are there, they are chosen: 75 per cent of Ottawa Board of Education early immersion pupils are going for a bilingual high school programme; and in British Columbia, 1982-83 secondary immersion enrolments were up more than 500 per cent over 1981-82. Financial restraints may have a harmful effect on the expansion of immersion programmes to the secondary schools, especially in the present economic climate, but school boards must nevertheless be brought to appreciate their fundamental importance if we are to build on what has been achieved thus far — and plan accordingly.

English as a second language in Quebec

At long last some attention is being given to the quality of instruction in English as a second language in Quebec. After years of studies and complaints that teaching methods were out of date, the Ministry of Education has introduced a new course of study, with compulsory English instruction in Grades 4 through 10, a positive step which other provinces might well seek to emulate. At the same time, although functional bilingualism will be the aim, the programme calls for only 120 minutes of instruction a week, well under what most observers consider sufficient to meet this objective.

Teacher training

The shortage of qualified teachers for core and immersion, both English and French, continues to bedevil the development of an effective second-language system. The West in particular is in need of teachers of French, and the University of Regina's proposed Bachelor of Education in French is a welcome development. New Brunswick has also announced a three-year pilot project to retrain Anglophone core French teachers to become immersion teachers. And Ontario's new secondary-education policy document contains a tantalizing promise that "action will be taken to ensure that qualified teachers will be available to provide instruction [for secondary immersion and extended-French programmes]."

In the end, nevertheless, one cannot help feeling that a problem of mountainous proportions is merely being nibbled at. We simply see no signs that the educational authorities are taking seriously the wish expressed in a *Gazette* editorial for "competent teachers... who would make the study of French what it can and should be: a living delight and a window on a new cultural universe." All the sparkle of the new immersion phenomenon must not blind us to the dismal state of our customary approach to language teaching.

Adult education

No matter how many millions of federal, provincial and municipal dollars are poured into our schools, and no matter what the future of public service language training, many ordinary Canadians also feel a need to be involved in language learning. And the sad fact is that adults who wish to learn a second language, either from necessity or for personal enrichment, are pretty well left out in the cold.

Adult language learning is an area requiring imagination and creativity at the community level. But governments also have a decisive part to play. Personal motivation is no doubt paramount, but the whole area needs a good deal more support than it now receives. As a keynote speaker put it to the national conference of Canadian Parents for French in October, "It is fair to say that the more Canadians there are who are familiar with the two official languages, the more understanding we will see in this country." Understanding of that kind is not something we can afford to leave to future generations.

Universities: Failing Faculties

Naïvely, perhaps, we look to our post-secondary institutions to be in the avant-garde of both social and educational reform. It therefore comes as a bit of a blow to find them very sniffy about accepting any responsibility for the future quality of linguistic life in Canada.

It is not that we delude ourselves that the universities are the sole and indispensable engine of a revolution in how Canadians think and act where languages are concerned; we only ask that they do their part. The President of the University of King's College spoke eloquently last autumn of what that part should be:

> I begin by accepting the proposition that for a university to make good the claim to be a truly national institution, and even in such areas as the Maritimes of being a truly regional institution, a university has the obligation of ensuring that as many of its graduates as possible have some capacity in the other official language.

For obvious historical reasons it is principally our English-language universities that lack commitment to, or sometimes even awareness of, our linguistic imperatives. Bilingual and French-language institutions have a different set of problems altogether. Before looking more closely at post-secondary education for the Francophone, however, let us glance at some of the high and low points of the year where Anglophone institutions were concerned.

Anglophone universities

A few more advances in the direction of improving the language-learning atmosphere in universities were in evidence in 1982, giving some cause for optimism:

- *Simon Fraser University* decided, as the *University of British Columbia* had done earlier, to establish an admission requirement for a Grade 11 second-language credit, to take effect in 1985.

- the *Ontario Association of University French Departments* passed a resolution that all Ontario universities adopt an entrance requirement of a Grade 12 second-language credit by 1988, and the *Ontario Classical Association* subsequently passed a resolution endorsing it. It is greatly to be hoped that similar proposals will be adopted by language-teachers' associations across Canada, and, more important, that they will make some impression on the academic committees which make the decisions;

- the *University of Toronto* offered three courses taught in French outside the French Department, two in philosophy and one in communications; though enrolments were small, the University's pioneering initiative has shown it can be done, and that competent bilingual professors can be found on Canadian campuses;

- *Laval University*'s Faculty of Law will introduce in 1983 a special course for Anglophones which will enable them to upgrade their French-language skills while working towards a Master's degree;

- *Laurentian University* has established a new Centre for Official Languages which provides language testing and linguistic consultation services as well as pedagogical assistance for immersion teachers;

- *Laval and York Universities* are offering a joint MBA, thus heralding a new recognition of the value of combining a second language element with the pursuit of studies in a particular discipline or profession;

- the *University of Prince Edward Island* has established a Visiting Professorship in Acadian Studies which involves some teaching in the French language.

The foregoing is hardly cause for dancing in the streets. There is, however, an almost imperceptible change in the air — and with a bit more effort and imagination, who knows?

Meanwhile, back on earth, contrary indications are also near at hand, suggesting that many of our post-secondary institutions are still impervious to wider interests than where the next buck is coming from. The almost total absence of any sort of second-language admission or degree requirement is only the most obvious symptom of this educational myopia. Early in 1982 the Association of Universities and Colleges of Canada released a report entitled "Universities and the Official Languages," which sets forth the results of a survey of language requirements for admission or graduation and of ways in which language study is being encouraged. It recalls Keats' "dull catalogue of common things": only Moncton (for graduate programmes), and La Faculté Saint-Jean of the University of Alberta (for all programmes) have a general second-language admission requirement; and only the University of Ottawa requires a knowledge of both official languages for all undergraduate degrees. Moreover, it can hardly be thought a coincidence that all three are either French-language or bilingual institutions.

Several institutions, including Cape Breton College and the Association of Atlantic Universities, raised the idea of establishing (in most cases it would be re-establish-

ing) either an entrance or an exit requirement, only to reject it. The pretexts were disturbingly familiar.

- "Obligatory courses cause resentment against language learning and are thereby counterproductive." Odd that this statement is not made regarding obligatory mathematics, English, or science, which are standard requirements in many institutions.

- "There is no real need for a knowledge of both official languages on the part of university graduates." While this may be true of some graduates (and for that matter of a lot of university subjects besides languages), to imply that it applies to them all is to speak in the muffled tones of the ostrich. Apart from the edge it is likely to give a graduate in the employment market, knowledge of both languages is increasingly needed in a variety of professions. Why else should Ontario's Chief Justice tell a law school convocation last spring that "We have reached a point in our legal development where bilingual courses are necessary"?

- "A single obligatory language course as a graduation prerequisite is an insufficient means of developing or refining language skills, while the inclusion of more than one course would preclude depth in the study of other core subjects." This is like saying that cleaning your teeth once a day won't prevent caries, and cleaning them more often may cut into your TV time; but then, fortunately for some, there is no exit requirement in logic either.

- "Too much disruption of the secondary system would ensue from the reinstatement of admission requirements." The lack of disruption in British Columbia following U.B.C.'s four-year advance notice of an entrance requirement should put this one to rest. And the fact that 80 per cent of students applying to another B.C. university with no such requirement already have a Grade 11 language credit would suggest that the schools have adapted without too much suffering.

- "A university with a language admission requirement would suffer a drop in applications." There is no firm evidence for this kind of generalization. Moreover, it seems hardly likely in the case of major institutions which regularly turn away students. If smaller, more vulnerable universities and colleges have more serious cause for worry, then let the big boys go first (as U.B.C. has done) and the others follow afterwards. Or better still, why not get together and all move at once?

We are returning, or so it appears, to a regimen in which a basic core of subjects — mathematics, science, history, and so forth — will be required for high school graduation and university entrance. If a second language is not included in that list (*any* second language, not just English or French), the message to young people and their parents will be all too clear — with potentially disastrous results.

Meanwhile, the products of immersion or bilingual programmes have quite different needs. Their problem is to find a university which can help them to maintain a reasonably well-developed second-language capacity during their post-secondary

years. For example, a Calgary survey of Grade 9 to 12 students' opinions and intentions regarding post-secondary education indicates that there will in fact be a demand for courses in the humanities and social sciences with French as the language of instruction. Furthermore, the same study also reveals "considerable interest on the part of core French students in improving their French at the post-secondary level, regardless of the faculty they planned to enrol in."

There is no reason to suppose that these findings are peculiar to Calgary. On the contrary, it seems likely that similar results would turn up across the country, especially as a glance at enrolment statistics shows that by 1987 close to 3,000 immersion graduates will be knocking on university doors. At all events, there is one way to find out: we highly recommend that interested groups conduct their own needs surveys, and that universities set up the necessary machinery to consider and respond to their recommendations, as the University of Calgary has done.

But the situation is more urgent than talk of surveys or studies might suggest. Not only is the post-secondary sector not ready to meet student needs in the future, it cannot meet them today. Basic French-language courses for non-specialists are already oversubscribed at a significant number of institutions. And at the same time language department staff are being cut back, regardless of student demand. A topsy-turvy world, indeed.

The typical response is that "we'd certainly offer more in French if we had more money." This is disingenuous: we all know there is no more money at present. It is a question of priorities. If Canada's languages — and particularly its official languages — are going to play an increasingly important part in our political, cultural, commercial and public life, it is inexcusably short-sighted not to *make* room for serious, functional language studies in our post-secondary institutions.

Quebec

There is little that needs to be said of French-language post-secondary institutions in Quebec. No doubt a more structured approach to English as a second language would be preferable to the catch-as-catch-can situation that seems to prevail at the moment. And no doubt we have been passing through a period when some young Quebecers avoided English for ideological reasons. But the hard fact remains that English is often still a plain necessity more than a school requirement. To get around on the North American continent, a Quebec university graduate needs English like anyone else; indeed even to meet the requirements for a number of his courses he needs to use English texts and English research material. Not the ideal system perhaps, but an effective one in many cases.

In English-language universities in Quebec more and more attention is being paid to bilingualism, but it is just as well that they are not the only places Anglo-Quebecers who wish to do something about their language skills have at their disposal. It is still perfectly possible to graduate from one of these institutions knowing little or no French and then have to face the rigours of a French-language environment on one's own. And this state of affairs is unlikely to change as long as they continue to cultivate an ill-founded optimism that the high schools have already done what is necessary.

Institutions outside Quebec

When we talk about minority-language post-secondary education outside Quebec, we are almost always talking about bilingual institutions. And bilingualism does not always work to the advantage of Francophones.

Anglophone student enrolment in bilingual universities is rising, and may well rise more quickly as immersion graduates seek opportunities to continue studies in French that are all too often unavailable elsewhere. These developments need to be watched carefully, for the iron law of language use is simple: the more Anglophone the milieu, the less French is used outside the formal classroom situation, and the more the minority-language character of the institution is threatened.

Current university offerings in French in the nine English-majority provinces can hardly be called complete. Opportunities to pursue studies in scientific and technical fields are generally inadequate, as if minority students should be expected to restrict their ambitions to liberal arts degrees and some business and law programmes. In Ontario, for example, it is impossible to study medicine in French; at such a well-established institution as the University of Ottawa, text books for such courses as economics are still in English, even in the French MBA programme; and at Laurentian in Sudbury, courses in French represent only a small proportion of total offerings. The situation is of course even less reassuring at St. Boniface College in Winnipeg or Faculté St. Jean in Edmonton.

French-language post-secondary education outside Quebec seems to us to require rethinking from the ground up. Granted, attention has been concentrated more on the primary and secondary levels these past few years; one can hardly deny that it was urgently needed. Nevertheless, the results of years of neglect at the higher levels are all too clear.

No solution will be possible until we can get away from past educational imbalances that are rooted in the premise that Francophones outside Quebec are really only bilingual Anglophones. Once we have firmly established the principle that what we have started at the more junior levels should also apply to the universities and colleges, a reasonable discussion of practical opportunities — and limits — will be possible. Whether that will involve province-wide Francophone universities in some cases or regional institutions in others will be clear only further down the road. The important point to accept now, especially in this year of the Constitution, is that our minority Francophone communities require as full and generous university facilities as are within our power to provide.

Extracurricular Activities: Tales Out of School

At a time when the school is expected to teach everything from professional skills and liberal arts to computer games and How To Cope With Life, it is worthwhile to remind ourselves that so much of what we learn comes from outside the classroom. Nowhere is this more true than with language skills, which in the end involve the feel of being in a different cultural skin.

Much of what Canada has inherited by way of inter-linguistic bad blood can be traced to the rarity with which English-French lines have been crossed, and the lack of understanding by one community of the achievements of the other. This is not a mistake we want to go on repeating, and one way to get out of the box is to generate as many social and collaborative projects as we can. It will be worthwhile, as a result, to have a look at how some of our better known extracurricular activities have been faring.

Exchanges

The Society for Educational Visits and Exchanges in Canada managed to increase the number of exchanges it effected from 8,500 to approximately 12,000 in 1982, despite increased travel costs. It has also formulated plans to expand its summer and school-year exchange visits from Ontario-Quebec to the rest of the country. At the time of writing, however, it appears to be facing a very difficult financial outlook.

We believe that provincial and federal authorities should take the long view on the necessity of involving both official-language groups in this family-based dialogue. They must at least try to maintain present levels of financial support, whatever the pressures to find things to cut. Holding on to relatively small investments now will bear great dividends in the years to come. We really cannot afford *not* to have a national programme of exchanges which have this particular language dimension.

Open House Canada continued to support a variety of exchanges in 1982, both directly and through an impressive list of third-party organizations. But demand far outstripped resources, and a substantial increase in funds was sufficient only to keep pace with air fares, not enough to increase the number of exchanges. In the circumstances, the possibility of lowering the fourteen-year-old minimum age limit has become academic. The demand is there, but unless new means can be found to subsidize this activity it will remain largely unsatisfied.

A welcome addition to the bilingual visits scene was the opening this year of the *Terry Fox Centre for Canadian Youth* in Ottawa. Each week throughout the school year, more than a hundred secondary school students from across Canada participate in an intensive programme of Canadian studies designed to encourage the use of the students' second official language in a residential setting.

Bursary and monitor programmes

Exchanges are not the only way to broaden the horizons and strengthen the motivation of the second language learner. That long-running success, the *Summer Language Bursary Programme*, turns away university students every year. Summer immersion schools and camps also flourished in 1982 in more Canadian cities than ever before. One of the most successful programmes is entirely run by the Regina chapter of Canadian Parents for French: the 1982 *Regina Summer Immersion School* enrolled the impressive number of 263 children, one more proof of what volunteers can accomplish.

A word of support is also in order for the *Second-Language Monitor Programme* which has been quietly reaching an increasing number of second-language learners each year. In 1982-83 over 1,000 are employed, of whom the number of full-time monitors (as opposed to university students spending only a few hours a week as monitors) has reached a new high of 77. These young people, while

immersing themselves in the milieu of their second language, work full time helping pupils of the other language group in locations too far from universities to employ regular monitors. Yet the very worthwhile work of the full-time monitors is still only maintained as a pilot project. We earnestly hope it will soon become a permanent, and expanded, feature of the language education landscape.

And finally, since we have sometimes been hard on the shortcomings of post-secondary institutions in applying their superior grey matter to second-language instruction, let us raise a Senior-Common-Room glass of sherry to the following efforts to reinforce the classroom learning experience:

- a new Maison Française residence wing at the *University of Western Ontario*, where each Anglophone student will share a room with a Francophone;

- *Alberta* and *Quebec* now have an exchange programme whereby university students in either province may work for 13 weeks in the other province in order to improve their knowledge of their second language. *Quebec* and *Ontario* have for some time quietly arranged work exchanges of the same kind between those two provinces under the Ontario-Quebec Permanent Commission.

- An exchange programme for professors of civil and common law has been established by the *Canadian Association of Law Teachers* and the *Committee of Canadian Law Deans*. Each visiting professor will teach one or two semesters in the language of the host faculty.

- A most encouraging development is the intercultural/interregional project of the *Association for Canadian Studies*, under which scholars, teachers and public figures will visit universities to present lectures and participate in seminars and other classroom activities designed to promote a knowledge of the regions and cultures of Canada. Priority will be given to proposals involving the reinforcement of Anglophone-Francophone knowledge and understanding.

If we have our feet on the ground at all, we must acknowledge that in the current economic climate it is not realistic to call for massive increases in levels of government aid for the activities described above. Yet it cannot be stated too strongly that they are not frills. If we want the funds spent teaching languages to our children to have a lasting effect, if we want language brought alive, then we must find a way to order our priorities so that these programmes survive and grow.

Equality in Operation

PART II

If happiness is never having to say you're sorry, language contentment means not having to apologize for using your own official language. Canadians have long taken for granted their right to use English with their national government; what our Constitution, law and good sense ask of us is to be equally respectful of the right to use French.

The early history of official languages policy was largely a case of putting federal institutions on their honour to respect the spirit and intent of the Official Languages Act. However, the world being what it is, the honour system proved largely insufficient, and the mid-seventies had to be devoted to putting some shape and discipline into the practice of linguistic equality.

What we see today, and what we hope to illustrate in this part of our Report, is an ongoing see-saw between externally imposed obligations and an underlying appeal to good faith. The federal administration is still learning how to apply enough formal pressure to ensure that there is at least a minimum of linguistic respect, while it also continues to appeal to personal standards of justice and service. Not very surprisingly, this produces as much absurdity as idealism.

On balance, however, what we have to report to Parliament is a growth in both self-discipline and linguistic good manners. The fact that progress is clearly visible only makes the lapses that much more striking and hard to excuse. At one extreme are those who are doing what they know is right, in the middle the tangles

and contradictions of the not-so-sure, while at the other extreme we have outright contempt for the law. The reader will find a little bit of each in our roundup of achievements and shortcomings, and the comments and complaints which they attract.

House Rules and Capital Offenses

The House of Commons

One of the signs of increasing self-confidence is to recognize a symbolic situation when you see one and act accordingly. The purlieus of Canada's Parliament have not always been distinguished by a righteous application of the Official Languages Act. At last, however, we can report that the House of Commons has its programme well in hand. Services to the visiting public in English and French are complete if not impeccable, and details such as the bilingualization of plaques and inscriptions in stone have all been attended to.

The House itself, of course, is pre-eminently a self-governing and self-disciplining body. There is little this Office can do about complaints that individual MPs are not bilingual or sometimes omit the courtesy of corresponding with constituents in the appropriate official language. Even the tabling of documents in the Commons in only one language proved a difficult complaint for us to act on; although it is common practice to table in both languages, House procedures do not *require* that this be done, and any modification to those procedures is entirely the Members' prerogative. We have suggested to the Special Committee on Standing Orders and Procedure that changes be made to require simultaneous tabling in English and in French but, at this writing, we do not know what may be the outcome of our suggestion.

RCMP

In the course of 1982, the linguistic proclivities of the RCMP in and around Canada's bilingual capital were the subject of several conflicting complaints. As we have reported below, the one which drew most attention in the media was that the number of bilingual positions identified in 'A' Division and in Security Services, both of which are heavily concentrated in the National Capital Region, was excessive.

What we found, in a nutshell, was that these theoretical requirements had been in place for almost five years and that the outcry was really more because the Force had belatedly begun to apply them. While we were less than satisfied that everything was being done to make this latter-day self-discipline as humane as possible to those who were caught in the crunch, we could find little justification for considering the language requirement unreasonable.

Language equality in operation does not have room for slights and oversights and second fiddling. Consequently, when you come right down to it, it is well-nigh impossible to serve both language groups in an equitable manner in the National Capital and very bilingual parts of Ontario — let alone allow employees to work in French or English — when only 50 per cent or less of the officers most concerned have a functional capacity in their second official language.

That, unfortunately, is the background against which we have to judge the RCMP's efforts to press forward with an official languages plan which has long been on the books but is only now becoming a reality. Growing pains there are certainly going to be, as the following case will show.

A group of French-speaking tourists were unable to make themselves understood to an RCMP officer on duty on Parliament Hill. The latter gallantly recruited the assistance of a passer-by and, in one sense, the day was saved, but not before some damage had been done to the image of a truly bilingual capital.

The Force explained to our Office that, while it was its intention in due course to have all the special constables stationed on the Hill bilingual, at the present time only about half had a functional command of French; those who were unilingual were required to summon assistance in person or by portable radio. We had to point out that this kind of linguistic toss-up for Francophones might just pass muster where the demand for service in French was irregular, but that was not the case in and around the nation's Parliament, where it could only give bilingualism a bad name. Making all due allowance for the recruiting or training of bilingual personnel, we did not feel that, thirteen years after the proclamation of the Official Languages Act, this kind of half-a-loaf approach was a good advertisement either for the RCMP or for Canada's capital.

In Which We Serve

If one cannot exactly say that 1982 was the year when the active offer of services in bilingual areas became the working creed of every public servant, it is encouraging to be able to report — and from various quarters of the country — that more and more federal offices are finding a way to live by that code.

Employment and Immigration, Toronto

One might be forgiven for wondering whether Toronto the Good was ready to take its place as "a bilingual region" where service was to be actively offered in French. The response, as we have mentioned in Part I of this Report, hardly turned Yonge Street into Montparnasse at the stroke of a pen, but some bilingual offices are up and running and the response among French-speaking clients is quite remarkable.

When the decision was made to make the Manpower Centre on Eglinton into *the* Service Centre for the provision of services in French in Toronto, the apparent call for such service in the whole of 1981 was relatively insignificant. In the first five months of the active-offer regime, requests for service multiplied many times over. These are simply the fruits of organization and salesmanship — on both sides of the counter.

Health and Welfare, Winnipeg

Winnipeg too can boast of cases where management has not waited to be told that there are French-speaking clients in the vicinity. At the windy corner of Portage and Main we could find few chinks in the preparedness of the Regional Office of National Health and Welfare or its encouragement to the public to make use of the services on offer. There are contrasting examples close to hand, such as the Canadian Wheat Board, but it only takes one institution to show what can be done.

What one also sees most in the present stage of federal development of bilingual capacity is a relatively new stance of self-criticism and a more genuine appeal to the public to let the institution know when things go wrong. It will be some time, of course, before many departments are ready and able to come out of their defensive shell and actually invite demand. However, as we have observed elsewhere, it is good to see an organization like the Department of Fisheries and Oceans, whose previous record was far from great, going out of its way to survey the satisfaction of clients with the service of its new Gulf Region. At the same time, as our audit of 15 institutions in southwestern Nova Scotia showed, active offer of services in the minority language outside the miscalled "bilingual" or "significant demand" areas remains a rarity.

Data-banks, publicity and the Task Force on Service to the Public

Other signs that federal institutions are finally catching on to the need to look out for the customer include:

- the readiness of most institutions to contribute software to the Telidon system in both languages;
- a continuing increase in the use of minority media to announce services, and a corresponding decrease in complaints on this score;
- a Treasury Board publication announcing the whereabouts of all federal offices that consider themselves equipped to provide service in both languages; and
- the near completion of a Federal Identity Programme making virtually all visual manifestations of the Federal Government uniform and bilingual.

Against this we must set the ambivalent behaviour of the Task Force on Service to the Public, an interdepartmental group with a mandate to improve the accessibility and quality of federal services. It is hard to imagine any agency better placed to project the linguistic principles that are part of its raison d'être. And yet, while the Task Force's own performance is unquestionably bilingual, it continues to miss chances to make the message of active offer in the language of the public's choice a regular and prominent aspect of its sales pitch to departments.

Whose Side Are You On, Anyway?

External appearances

To appreciate the linguistic image of Canada abroad, it is enough to ponder the evident surprise of immigrants who find they have landed in a complex bilingual environment. The obligation to present Canada, in all circumstances, for what it is — an officially bilingual country — is too often perceived as looking for trouble and too seldom as a statement in which we take a proper pride.

The Department of External Affairs can usually be counted on for a fine sense of what is fitting, but it was not above submitting a research report to the Secretary General of the United Nations in English only. When this was complained of, the Department took the line that the report was not an official government document but simply a contribution to a larger international treatment of the matter. Since

the report was put out in Ottawa with a press release and circulated to members of the public, we concluded that it was official enough for us and that it had, *de facto*, assumed the status of a federal publication. The Department concurred to the extent that it undertook to see that reports of this kind would be distributed in future in both official languages.

The problem of polarization is also not confined to what happens in Canada. It may manifest itself in such things as the protective linguistic colouring adopted by some of the Canadian cultural centres operated by External Affairs in, for example, London or Paris — a certain predilection for the language of the host country and a certain reticence in using both of Canada's official languages. It has always seemed to us that one of Canada's most distinctive cultural features is precisely its official bilingualism and that, as a consequence, the treatment of English and French in all our cultural centres should reflect that fact. We intend to go on pressing the point with External Affairs, lest they leave us with two linguistic solitudes on foreign shores, just when we are trying to bring them together here at home.

Separate unilingualisms

The prize for eliciting the cutest complaint of the year must surely go to National Defence. For reasons which we can well believe to have been generous and patriotic, the Department decided to contribute to the Capital's July 1st celebrations, not one sky-diving show but two, one in the afternoon, with English commentary, targeted on Major's Hill Park in Ottawa, and another in the evening, with French commentary, targeted on Jacques Cartier Park in Hull. The fact that there might be Anglophones in Quebec and Francophones in Ontario seems to have escaped the organizers.

With Canada's linguistic track record we should probably count ourselves lucky that both teams did not descend in total silence into the middle of the Ottawa River. But the Department is still wondering where this ingenious solution to the language problem went wrong, and they are not alone.

Publicity

The whole matter of federal publicity, particularly billboards, has recently been the subject of an interdepartmental review co-ordinated by Treasury Board. The root of the problem is that publicity material put out in separate English and French versions, whether it be a Canadian Unity billboard, a Metric Commission brochure or a flier for Canada Savings Bonds, has a way of showing up in the "wrong" place or the "wrong" version, setting off ripples of exasperation. Some of the odium falls on the advertising agency or the retailer or the bank, and there is little consolation to be had from knowing that the "right" version exists somewhere else.

The problem is at least as old as the Official Languages Act and we find the only foolproof remedy is to use a bilingual format in virtually every case. This may tax the ingenuity of the designer and raise the hackles of those who find the mere presence of another language offensive, but in the end it should prove simpler, more effective and less irritating to more people than the hit-or-miss arrangements which prevail at present.

Petro-Canada

A related case is that of Petro-Canada. As a new and rapidly expanding Crown corporation with headquarters in Calgary, the company is only beginning to come to grips with its official languages obligations. Its lack of a concerted approach has

produced a string of complaints on various subjects. While the company has taken steps to remedy most of them, it has, as we observe elsewhere in this Report, taken an unusual and provocative line on the use of bilingual signage and publicity in its various gas stations in Quebec. According to Petro-Canada, most such outlets are not owned and operated by the company and consequently are subject to Quebec's French Language Charter rather than the Official Languages Act. Now we grant the matter of jurisdiction may have to be decided before the courts, but why such indecent haste to place the minority-language client under a unilingual regime? One might at least expect a federal institution to stake a claim for applying federal language law. Could it be that by going easy on the application of official bilingualism in Quebec, the company expects to water down the requirement to do business in French elsewhere?

Geographical names

Federal members of the Canadian Permanent Committee on Geographical Names also seem to be embarrassed by the constraints imposed by a respect for the equality of our two official languages. In 1968, the French version of the Canada Gazetteer Atlas included maps which for all intents and purposes were in French; and the English version of the map of Quebec was, to the same extent, in English. Since the most recent version of the Atlas was issued in 1980, however, the cartographic authority for the Government of Canada apparently no longer thinks it a good thing to put out equivalent versions in both languages.

It has agreed, under pressure from our Office, to reinstate two versions of major geographical features such as the Rockies or the Saguenay River, but it seems that normal terms such as *la rivière* Rideau in Ontario or *Lake* Beauport in Quebec are to be banished from federal usage out of respect for a questionable international vogue for single-nomenclature maps and the sensitivities of the provincial naming authorities. The provinces should of course do as they please with *provincial* maps; what is being done to *federal* maps, however, is not only a nonsense, in our opinion violates the constitutional and legal right of Canadians to receive federal services in their own official language.

We believe that the Federal Government should stand up for the principles of equality of our two official languages, not tip-toe through the tulips of inconsistency. This is not a question of added costs or of international custom, it is a matter of applying the Official Languages Act with some of the national pride in which it was conceived.

Six and Half a Dozen

Rather than raising the quality of service in French *outside* Quebec to a level comparable with service in English *in* Quebec, the tendency may be to reduce all federal services to the lowest common denominator of linguistic unreliability. Each year we receive over 1,000 complaints about inadequate French service outside Quebec. Complaints about lack of service in English in that province are perhaps one-twentieth of that number, but the fact that they are on the rise makes one wonder whether federal offices there may be infected by bad examples from elsewhere.

Canada Lands Company

Such a conclusion might have occurred to those who visited the Festival of Montreal's Old Port. Operating under the auspices of the Canada Lands Company, the Festival first advertised itself in French only — in *The Gazette* at that — put up its signs in French, sold tickets in French and provided no more than a bare minimum of poorly written documentation in English.

The catalogue of explanations — of errors and oversights and delays in translation and unforeseen costs — could have been copied verbatim from any one of a hundred such explanations from federal departments that had failed to provide a service in French. We hope it does not take this kind of sauce-for-the-goose experience to make the simple point that bilingualism is a two-way street.

We are glad at any rate to report that, when advised of their faults, the Festival organizers did what they could in the time remaining to put matters right. They have also taken measures to prevent a recurrence and let everyone enjoy the Festival in 1983.

The System Does Not Work

Who can say which is worse, to be denied a service to which one is entitled or afterwards to be encumbered with heartfelt accounts of what ought to have happened — if only the system had done its stuff? The readiness of federal institutions to cry on the complainant's shoulder in this way is really quite touching. Excuses, like the pie in Stephen Leacock's *Boarding House Geometry*, can be produced an infinite number of times. Unfortunately, this does little to advance the implementation of the Official Languages Act. To the cognoscenti this is known as the BOP (bilingual-on-paper) syndrome. Its forms are legion, but some are more flagrant than others.

Via Rail — What a way!

Our national passenger train service, Via Rail, has long been prone to linguistic derailments which it seems at a loss to overcome. This produces an almost constant and noisy shunting of complaints which leaves everyone's nerves in shreds and the Official Languages Act in a condition of almost chronic contravention.

Such is the unpredictability of certain Via services that one French-speaking complainant who had been consistently denied service in French when leaving Montreal for Toronto was startled to find that the service *was* available when he set out from Toronto on the return trip. "Somehow on the return trip I had the illusion," he wrote, "that Toronto had become bilingual, as if an advantage which until then had been peculiar to Montreal had deserted that city along with various corporate headquarters." Nor is it a consolation in cases like these to learn that the complaint has been passed to CN because the employee in question works for CN not Via. The passenger is challenged to tell the players without a programme, and the last thing anyone seems to want to do is to put matters right.

At the root of the problem are collective agreements concerning seniority. Although Via is attempting to interest its unions in reaching new agreements that would eradicate the conflict between seniority and service, the Canadian public

continues to pay the price. Provisions in the Official Languages Act respecting service to the public — and indeed a similar clause in the Canadian Constitution — are systematically defied, and what is at bottom a simple problem of organization becomes an albatross of inexcusable excuses. This is not an occasional slip-up; it is flagrant contempt for the law.

EMR — Save your energy

This was not the only case when the explanation outdid the infraction. A complainant who called an enquiries number at Energy, Mines and Resources in Ottawa at the noon hour was greeted in English only and requested to call back if she wanted service in French. The explanation: during normal working hours there was a bilingual employee available full time to answer enquiries, as well as three other bilingual employees close to hand to cover normal absences, but the regular bilingual receptionist had gone for lunch later than usual. Perhaps normal working hours don't cover lunchtime if the client happens to speak French.

Customs and Excise — Whose fault?

At least EMR stopped short of the suggestion that there was some "bad faith" on the part of the complainant. This was not the case for the lady who, having stood in line for a customs check at Ottawa International Airport, found that the customs officer was unable to provide service in French and wanted her to go to the back of the bilingual line and start over. Her crime was to have failed to see a sign indicating which counter could offer service in both official languages. The Department eventually acknowledged with poor grace that a sign of this kind might not be sufficient and that a blinking light or a public address announcement might be needed to rouse the fatigued Francophone traveller to a proper sense of linguistic self-interest.

We have long inveighed against the Government's tendency to substitute theoretical capacity for performance. But perhaps the real irony is that, more often than not, there *is* a bilingual capacity which can be mobilized if someone wants to take the trouble. The besetting linguistic sin is no longer stark inability but a want of effort concealed behind a welter of explanation.

Dead Letter Box

For a government policy to measure up to the intentions of the artificers who gave it life there has to be some determination among those responsible to follow through in practice on the grand design. One such policy seems to have been scrapped before ever it emerged from the mold.

Treasury Board — God loveth a cheerful giver

Over two years ago, Treasury Board finally brought out a directive urging managers of programmes providing financial assistance to the voluntary sector to take official languages considerations into account in drawing up and monitoring the agreements involved.

Last year, there was virtually no progress to report in fulfilling this policy, although the Department of the Secretary of State, a major source of federal contributions, wanted us to know that, as of 1982-83, their general conditions would include this clause:

> The Recipient agrees to respect and apply wherever possible the spirit of the Federal Official Languages Act and to work towards its objectives whenever

its projects or activities result in direct service to the general public involving significant numbers of people from both official language groups.

We made it a point, therefore, in 1982, to find out what Treasury Board, the Secretary of State's Department — or indeed anyone else — could tell us about the extent to which the guideline was being applied. We did discover that some federal departments had incorporated or were about to incorporate such a requirement into their departmental policies, but the word from the central agencies was that a working group had been struck "to analyze the situation" and that "it would be premature to comment on the result of these activities at the present time without having had the opportunity to study the situation in depth." We hope it is not premature to comment that the agencies concerned apparently have no idea whether a policy which is supposed to be in its third year — and was long overdue to start with — is working or not.

That it continues to misfire in the case of contributions to sports governing bodies was confirmed by a complaint that a party of gymnasts made up largely of Francophones was accompanied on a foreign tour by a sports federation official who could not speak their language. The offence, of course, is not that someone is unilingual, but that a federation that depends considerably on federal funds should be so unaware of federal policy that it can perpetrate a linguistic gaffe of this kind. In 1982, we prepared a detailed audit report on the whole question of federal linguistic responsibilities in the area of sports and recreation. If the Board's policy had been at all effective, many of our recommendations would have been redundant. But it is not, and they were not.

Not for the first time, Treasury Board and the Secretary of State's Department find themselves in a put-up-or-shut-up situation. There is no need for more analysis, indepth or otherwise: the plain fact is that the departmental personnel most concerned have scarcely even heard of the policy and, if they happen to apply it, it is no thanks to those who are authorized to formulate and monitor official languages guidelines.

Regional Roundup

It must be obvious that our linguistic frustrations are largely a matter of who we are, where we live and what kind of service or work opportunity we happen to be looking for. These differences are in themselves significant for what they tell us about the responsiveness of the Federal Government to the average citizen. A brief comparison of how things stand in the West, Ontario, Quebec, and the Atlantic provinces should provide a new perspective on the variability of federal performance.

The West

Once beyond the newly consecrated bilingual region of Metropolitan Winnipeg, the West is still very much frontier territory for the Francophone client, whether he's an old-timer, a new settler or just passing through. If he has been travelling the West for a few years, he will of course have noticed a decided increase in French in airports, on the hotel TV set, and on national park signs and the like. But how much service should he be able to count on in that language if he is looking for unem-

ployment insurance, buying gas from Petro-Canada, or dealing in any one of a number of ways with the RCMP, the Farm Credit Corporation, Air Canada or the Wheat Board?

One way of answering that question is to use the Government's own favourite measure of available service, "qualified incumbents of bilingual positions," or in plain terms, reasonably bilingual people in recognized bilingual jobs. In that context, the following table may be a useful counterweight to all those who think of themselves as swamped by unreasonable requirements to do business in French.

	Population of French mother tongue		Francophone[1] public servants		Occupied bilingual positions		Qualified bilingual occupants	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
British Columbia	45,615		212		176		141	
Alberta	62,145		258		184		148	
Saskatchewan	25,540		61		79		56	
Manitoba (including Winnipeg)	52,555		284		352		276	
TOTAL	**185,855**		**815**		**791**		**623**	

[1] Those who declare their first official language to be French.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census.
Official Languages Information System, December 1982.

In practice, as one can see at a glance, there are just over 600 public servants who are theoretically qualified to serve a French-speaking population of about 186,000, or a ratio of 1:300. And if we factor in a requirement that they be bilingual at a relatively advanced level, the total drops even further.

In the circumstances, it should surprise no one that, with occasional exceptions, the level of service available in French to most French-speaking Canadians west of the Ontario border is in the poor-to-non-existent range. To the extent that there is a capacity to provide service in French at all, it is usually very shallow: it may be possible, for instance, to enquire in French about the existence of a home insulation programme but not to have someone explain its ramifications in that language.

The task we find ourselves facing is therefore threefold: first, to convince federal departments that the numbers of Francophones on their doorstep warrant service in French; second, to persuade them that it must be a substantive and not merely a superficial service; and third, to prevail on French-speaking clients to persist in their requests for service in French in the face of many obstacles and inadequacies.

Take as an example two French-speaking clients who presented themselves last February at an Air Canada wicket in Winnipeg airport where service in both official languages was indicated as being available. The person behind the counter persistently replied in English and made no move to find a French-speaking colleague. The best Air Canada could offer by way of excuse was that, after 8 p.m., the bilingual service sign ought to have been taken down. This is simply not acceptable, either in terms of the Official Languages Act or the new Charter of Rights.

Ontario

Although it is home for close to half a million people of French mother tongue, Ontario is hardly better off than the West. Outside the National Capital Region, it has fewer than 1,800 qualified occupants of bilingual positions to provide services to a French-speaking population of over 350,000, or a ratio of 1:200.

Bear in mind also that this includes regions which have been designated "bilingual" and where people of French mother tongue may represent 30 per cent, 40 per cent or even 50 per cent of the local population, not to mention Metropolitan Toronto. The following table gives some idea of the relationship.

	Population of French mother tongue No.	%	Francophones[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Qualified bilingual occupants No.	%
Bilingual regions	217,550		728		926		776	
Non-bilingual regions	144,890		813		1,285		977	
TOTAL	**362,440**		**1,541**		**2,211**		**1,753**	

[1] Those who declare their first official language to be French.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census.
Official Languages Information System, December 1982.

It might be thought that communities in northern Ontario which have been listed as part of a bilingual area for close to ten years would by this time be assured of a reasonable degree of service in French. That this is not the case can be attested by a few not untypical examples:

- Air Canada does not anticipate having a single bilingual employee at Timmins airport for at least another three years; the French-speaking population of Timmins is 17,625 or 37.4 per cent;
- Employment and Immigration makes no effort to purchase manpower training places available in French from Northern College for an area that includes Kapuskasing, Timmins and Kirkland Lake whose Francophone populations are 59.3 per cent, 37.4 per cent and 19.1 per cent respectively;
- at the North Bay and Blind River Post Offices, those responsible object to displaying signs to show where service can be obtained in French, although the local populations are 17 per cent and 20 per cent French-speaking; and

- only in Hearst does the Federal Business Development Bank offer its courses (bookkeeping, small-business management, and so on) in French as a matter of course; elsewhere in Northern Ontario, the offer is subject to the Bank receiving sufficient demand for courses in French.

These examples are of course offset to a degree by offices where a full range of services are available in French. But even when federal offices in areas of unquestionably significant demand are obliged by government policy to offer service in French, the necessary French-language capacity is often rudimentary and incapable of living up to the plain meaning of those words.

At least in these active-offer areas, however, the push is finally on to make good on the definition and purpose of bilingual regions. A less happy consequence has been that other areas of Ontario which have not been designated bilingual, but where there are also considerable numbers of French-speaking citizens, have been finding that their requests for service in French are treated as something less than significant. We dealt with the semantics of this problem in an earlier chapter, but one complaint may better illustrate the point.

The complainant objected that, although Niagara College in Welland is capable of providing up to 15 or 20 places in three of its technical training courses in French, recent revisions to Employment and Immigration's policy directive on Manpower Training Programmes could well discourage local Manpower Centres from referring Francophone candidates to these programmes. The Department replied to the effect that the Niagara-Welland area was not specified by Treasury Board as a bilingual region, and was not, therefore, an area where "the availability of courses in both languages must be ensured at the outset."

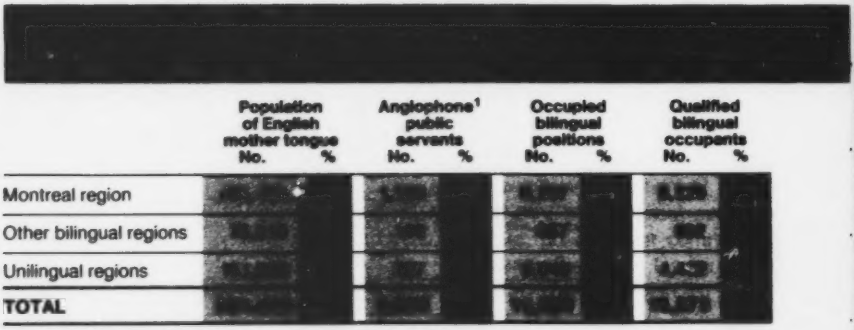
The complaint appears to be on the way to a satisfactory solution, but we take this opportunity to repeat that there is nothing in the Official Languages Act which says that demand is significant only if it crops up in areas defined by government policy as bilingual or, for that matter, that the obligation to offer services *actively* in the minority official language is confined to those areas. If we were to offer our own criterion for active offer it would be this:

> wherever the presence of a minority language population — as revealed by the census, for example — makes it reasonable to assume that people of that language group would normally be regular clients of the federal services in question.

Quebec

As the following table shows, again outside the National Capital Region, Quebec is quite well endowed with bilingual public servants. With more than 13,000 qualified employees in bilingual positions for an Anglophone population of over 680,000, the ratio works out at 1:50.

However, the fact that federal offices in Quebec have no lack of capacity does not always prevent a breakdown in service to the minority Anglophone community. For example, the Department of Veterans Affairs sent two French-speaking officers from Quebec City to handle requests from veterans in the Gaspé area; the press release announcing their visit was in French, they arrived with French-only forms, one officer had difficulty explaining himself except in French, and the subsequent



	Population of English mother tongue No.	%	Anglophone[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Qualified bilingual occupants No.	%
Montreal region								
Other bilingual regions								
Unilingual regions								
TOTAL								

[1] Those who declare their first official language to be English.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census.
Official Languages Information System, December 1982.

report and correspondence were sent to the complainant in French. Only one little problem — the veterans who had asked for assistance were mostly English-speaking.

As a more general observation, a survey conducted by Alliance Quebec has determined that relatively few federal institutions in bilingual areas of the province, and more particularly in Montreal, take the trouble to identify themselves in English as well as French. This is not to say that the service is not available in English in due course, if clients persist in that language, but the choice must be more clearly theirs.

The *Office de la langue française* has also alleged to our Office on more than one occasion that certain federal departments and agencies dealing with private Quebec suppliers persist in doing so in English. Despite our requests, no details have been provided. However, since the allegations continue and we have no reason to consider them groundless, we will continue to burrow after the facts.

Atlantic provinces

The Atlantic provinces can show everything from a fully satisfactory service in French to service so poor that no self-respecting Francophone would want to avail himself of it. By way of completing the picture of institutional capacity vis-à-vis the French-speaking population of the region, the table on the following page shows how matters now stand.

Thus, for a total of some 279,000 persons of French mother tongue, we have roughly 2,100 qualified bilingual public servants, or a ratio in the order of 1:130.

Even at its best, in the officially bilingual Province of New Brunswick, the proportion of qualified bilingual employees lags far behind the proportion of French-speakers in the general population. And except for small pockets of capacity elsewhere, New Brunswick pretty well exhausts the readiness of the federal administration to do business in French. The traveller may get bilingual service from Air Canada and, with less reliability, from CN Marine, but fortunate is the Francophone in Newfoundland or Prince Edward Island who can use French with any federal

	Population of French mother tongue No.	%	Francophone[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Qualified bilingual occupants No.	%
Newfoundland								
Prince Edward Island								
Nova Scotia								
New Brunswick								
TOTAL								

[1] Those who declare their first official language to be French.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census.
Official Languages Information System, December 1982.

agency outside the Secretary of State's Department, the CBC, Veterans Affairs and perhaps a Post Office, a Manpower or a Parks employee here and there.

We also feel bound to report that French-speakers from northeastern New Brunswick may not always take advantage of federal services which *are* available in French. The following figures are revealing:

Population	Number	%
French mother tongue		
English mother tongue		
Other		
Total		

Taxpayers	Number	%
Completed tax return in French		
Completed tax return in English		
Total		

Source: Department of National Revenue (Taxation), St. John, New Brunswick.

The proportion of tax returns that are completed by Francophones in French has doubled in the last few years. But for a number of reasons, the habit of using English, even when the alternative is readily available, seems hard to break, particularly when dealing with the Revenue people. There comes a point when the individual citizen must be free to choose — but he must also accept a portion of the responsibility if his choice adds to the difficulty of convincing federal agencies that there is a genuine demand for service in French.

On the other side of the coin, it does not show great sensitivity in language matters to do as Supply and Services did when it moved its Pensions Branch to Shediac (population: 4,285; about 80 per cent of French mother tongue) and installed a unilingual Anglophone director. There can be no satisfactory explanation for that decision.

Our audit of some 15 federal institutions in southwest Nova Scotia — and particularly in the counties of Digby and Yarmouth, where the population of French mother tongue is 30 per cent — reveals a situation that could almost epitomize federal services for the Atlantic Region as a whole. In those smaller communities where the bulk of the population is French-speaking, there are few problems obtaining services in French. It is in the larger centres where the main federal offices are located but the Francophone population is in the minority, especially in Yarmouth itself, that signs and documentation in French are inadequate and there is very limited operational capacity in French.

As we have already suggested, official designation as a bilingual region, where demand is to be assumed and service offered as a matter of course, is not a guarantee of instant bilingualism. But it is a whole lot better than the on-again-off-again bilingualism that occurs outside those areas, where all sorts of federal offices are marching to their respective drummers and few of them know the tune of active offer in French.

Snappers

Sometimes an institution's reaction to a complaint is more revealing of the situation it finds itself in than any commentary we could devise. Let them therefore speak for themselves.

Treasury Board, taxed with sending information to departments in English only:

> Because of the urgency of many situations. . . it is not always possible for us to send these telegrams (memos, etc.) simultaneously in both languages.

There are no prizes for guessing which version was to be forwarded "five working days later." So much for urgent telegrams in French.

Agriculture, after failing to communicate in French with its regional offices in Quebec:

> But, as you know, the problem raised by these two complaints is a complicated one and not one which can be resolved simply by a reminder or a directive [from the DM]. Not only is it a question of several offices and a good many people, but also a matter of habits, work methods, management attitudes and a recognition of the French fact. Unless we can alter all these factors, directives are of no use whatsoever.

Via Rail's elegant brain-twister explanation for failure to serve a passenger in the appropriate language:

> There were four employees aboard the 5 p.m. Ottawa-Montreal train on July 1: two belonged to CN and two to VIA, one bilingual and the others not.
>
> Your complainant does not say that he spoke to all the attendants, only that those he spoke to were unable to serve him in French. Could he have had the bad luck to speak only to the unilingual employees? If so, we are truly sorry, particularly as there was a bilingual VIA employee on board who would have been pleased to serve him in his own language.
>
> We regret such an incident and hope that your complainant's next train journey will prove more satisfactory.

Canada Post Corporation, meanwhile, is not the least bit impressed by all our arguments to show that *Nouvelle-Écosse* has been used as the official French name for Nova Scotia since at least the Treaty of Utrecht (1713), and is now consecrated in the French version of the Constitution; the Corporation continues to contend that:

> Considering there is no legal requirement for use of the term *Nouvelle-Écosse* in this instance, and given the operational and financial implications of the introduction of bilingual cancellation marks, our preference is to continue with current practice.

Of course, that *is* one of the disadvantages of our having two official languages — that it has "operational and financial implications." But then there are other implications as well, to which Canada's largest Crown corporation seems incredibly impervious.

Working Habits

PART III

As the Special Joint Committee on Official Languages reminded us in the report it devoted to language of work and equitable participation last June, federal policy in these areas stems from a proposition enunciated more than a dozen years ago by the B and B Commission:

> An individual should be free to work in the tongue in which he is most comfortable. Because he speaks one and not the other official language, he should not be unjustly penalized.

Fine words, but an idea that has caused incalculable headaches to federal managers. So much so that the Committee reasonably concluded its extensive review of the theory and practice of language of work by observing that:

- current government guidelines do not accomplish what the Parliamentary Resolution of 1973 recommended, namely that public servants be clearly and succinctly informed of their rights and obligations in this matter, with the result that departments "are still more or less in the dark on how to apply the overall language-of-work policy"; and

- since Treasury Board has never undertaken an overall, in-depth study of the question, the Commissioner's Office should take a close look at "the principles, the guidelines and the government programmes with respect to language of work."

Language of Work: Facing Facts

The study which we have conducted since that report was written represents, we believe, a careful attempt to synthesize available information, to clarify the issues, and to outline the ways in which we think government ought to respond. We continue to believe, however, that the principal difficulty with respect to language of work is not to determine what the facts are but to face up to them. There has been no want of studies over the years; what is lacking is the will to act.

What our analysis reveals, put into simple terms, is that, taken as a whole, the language-of-work problem has at least three major dimensions:

- defining where a language choice is theoretically possible in the work situation, and what personnel and documentary resources are necessary to achieve it;
- laying down communication rules to guide both corporate and individual behaviour; and
- recognizing and counteracting *all* the structural and personal inhibitions that work against such rules.

It was our conclusion that there are theoretical or practical weaknesses in all three areas.

The first and most fundamental difficulty lies simply in defining what is a feasible language-of-work regime. It is not sufficiently noticed, for instance, that the right to choose either English or French as one's working language, whether applied universally or within bilingual regions, has enormous institutional repercussions, more perhaps even than the public's right to be served in either language. The public can be handled administratively by identifying offices and positions which, in a sense, specialize in bilingual service. Carried to its theoretical extreme, however, an individual's right to work in either language could require that virtually every other public servant who comes in contact with him also be able at least to understand his language.

Bilingual regions

The notion of bilingual regions only partly mitigates that possibility since about 45 per cent of all public servants work in those areas. Yet at any given time and in any part of the bilingual regions, including Montreal and the National Capital Region, a fair number of work units may contain very few public servants of the minority-language group. And if there is only one such individual out of twenty, our present principle requires that all the organizational arrangements that are supposed to permit a choice of working language should be in place.

A typical scene

We must once more agree with the Joint Committee's sentiment that language of work — and for that matter service to the public — goes off the rails when it substitutes systems and statistics for human experience. To know how and why the policy falls short of the B and B billing or the commitment of the 1973 Parliamentary Resolution on language of work, it is enough to imagine a typical unit of fifteen

people working in Department X in Ottawa. Present statistics suggest that the following situation would not be far from the realities of life:

- four of the fifteen are Francophones (27%);
- six of the fifteen positions are identified as bilingual (40%) and at least three of these are supposed to provide bilingual supervision to employees;
- five of the six bilingual positions (83%) have qualified bilingual incumbents; three are occupied by Francophones (one intermediate and two advanced level in English) and two by Anglophones (one intermediate and one advanced level in French);
- the remaining position, at the intermediate supervisory level, is occupied by a unilingual Anglophone with incumbent rights; and
- all internal services and documentation are available in both languages, but the preponderance of the section's dealings (85%) are with clients who operate in English.

It takes no feat of imagination to see that, although both the numbers and personal capacities are close to the target range as defined by government policies, even the most aggressive Francophone employee is going to find his choices less than rich: at best he might work 25 per cent of his time in French; in reality he may be working no more than 10-15 per cent in that language.

And we are talking about Ottawa, where requirements to permit a choice of language have been in place for almost ten years. Is it surprising, then, that French as a language of work is all but unheard of in parts of Northern Ontario or New Brunswick or, for that matter, that English is virtually non-existent in some sectors of the public service in Montreal or the Eastern Townships? It is true that the detailed government inventory of bilingual regions where employees should be free to work in their own official language has always been incomplete and has now been made to some degree obsolete by new census data. This, however, is readily corrected, and we are prepared to act upon the Joint Committee's recommendation that this Office assume that responsibility. The fact remains, however, that by itself an updated list can make little difference to language-of-work practices.

The importance of numbers

It is obvious to the naked eye that the question of numbers is crucial. If the numerical presence of the minority language group falls below a threshold in the 20 per cent range, the chances of choosing to work in that language are soon reduced to little more than a procedural fiction.

Even when the numbers are present, we have not exhausted the impediments to an extended use of both languages which would better correspond to the B and B Commission's and the Parliamentary Resolution's concept of choice. The framework of bilingual regions, positions and documentation are only a beginning. Almost always, pressing in the contrary direction are:

- the belief that internal operational efficiency is at its greatest when only one language is used;

- traditional pressures, outside Quebec, to conform to an English-dominated environment, and increasingly, within Quebec, to a French-dominated one;

- long-standing conditioning among many Francophone public servants outside Quebec that makes them reluctant or unable to do their work in French; and

- a belief among bilingual Anglophones that they are less bilingual than their Francophone colleagues, that their French is not up to operational requirements, and that the use of the minority language is an artificial rather than a need-related requirement.

This is where effective communication rules come in. And this is why we remain convinced that what is needed is not more study but more understanding of why people are using English and French the way they are.

Thus far, the Government has not been able to face up squarely to the organizational and human implications of the proposition that public servants should be able to choose their language of work. For at least half of the last thirteen years, policy has wavered from a choice-within-bilingual-regions solution, to more radical solutions based on territory, or on specially created units. It seems finally to have settled for the bilingual-regions solution, but with something less than total understanding of the consequences, and while continuing to accept the possibility of French units where departments think them viable.

In the circumstances, it is once again our conclusion that the real task is not to redefine government language-of-work guidelines — by juggling the boundaries of bilingual regions or whatever — but to make them work. That means three things:

- getting the best possible distribution of both language groups in bilingual regions;

- being much more specific and forceful about the rules for internal communications: between supervisor and supervised, within working groups, and between units; and

- getting all employees, from senior management on down, involved in ensuring that the rules become a living and co-operative practice.

A review of the organizational facts and the human attitudes involved inevitably leaves a feeling that no one has been too anxious to give a realistic and detailed denotation to the vague and ambiguous notion of choice. This ostrichism has been costly. The question *how far* the choice of minority-language employees can effectively govern the choices of majority-language colleagues remains unresolved. In theory, there is only one answer: the extent to which the organization believes it worthwhile and affordable. At present, in spite of improved human and material conditions for choice, actual practice seems stuck at less than optimum level owing to the fact that almost no one — government or employee, Anglophone or Francophone — seems inclined to invest the effort to take it further. The solution is not to switch religions but to practice what we preach.

Equitable Participation: Worthy of Their Hire

Various aspects of policy on equitable participation, and departmental action to abide by it, came under attack in 1982. Since the Government gets it in the neck from both sides, either for doing too much or too little to bring about a reasonable balance, let us remind the reader briefly how things stand, regionally, hierarchically and sectorially.

It is obvious that, in spite of a good overall balance, the public service population is not always a fair reflection of official-language groups in the general population. Among the so-called bilingual regions, only the National Capital Region has a public service population that reflects that of the area as a whole. But the Capital

	Population by mother tongue						Public servants by first official language			
	English		French		Other		English		French	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Western provinces										
Unilingual Ontario										
Bilingual Ontario										
National Capital Region										
Bilingual Quebec (incl. Montreal)										
Unilingual Quebec										
New Brunswick										
Other Atlantic provinces										
Total in Canada										

Sources: Statistics Canada, 1981 Census.
Official Languages Information System, December 1982.

stands as a good example of equitable distribution only if we ignore wide hierarchical and sectorial discrepancies. For example:

- Francophones are less than 20 per cent of the management category but over 40 per cent of the administrative support category; and
- the overall 65:35 English-French split includes widely divergent departments like Agriculture and Transport on the one hand, where the ratio is about 78:22, and the Public Service Commission and the Secretary of State's Department on the other, where the split is close to 30:70.

The trouble with the goal of equitable participation is that there is relatively little consensus about what it means. What started out as an effort to ensure that a person of the official-language minority "need not renounce his own culture," in the words of the B and B Commissioners, has taken on the character of a numerical jigsaw puzzle, but one in which there really is no absolute solution, no perfect fit. What can, however, be affirmed without much fear of contradiction is that, where the minority-language presence in a particular working group is less than 20 per cent, even in officially designated bilingual regions, effective opportunities to work in that language are few and far between. And when the minority-language presence gets down into the 10-15 per cent range or lower, the institution begins almost unconsciously to resist upgrading the representation of that group, and recruitment designed to compensate for that fact requires an extraordinary effort.

Recruitment measures

Much of the focus in 1982 was on such efforts and particularly on *how* federal institutions approach the problem of recruitment when minority numbers are inadequate. Indeed, the central agencies and a select number of departments carried out not one but two studies in this area during the year.

The first reviewed staffing patterns in New Brunswick and the bilingual regions of Ontario and Quebec, and came to the conclusion that members of the minority-language group were quite often not even brought into the selection process by being adequately informed of available job opportunities. And when they were present in representative numbers at the outset of a job competition, their survival rate in terms of appointments was inexplicably below what might have been expected. The second study, on Francophone participation problems in the scientific and technical categories, concluded that the priority objective for those categories that were notably anaemic should be to bring the public service rate at least to the level of French-speaking representation in the specialized labour force. Both reports raise the same fundamental questions: what is a reasonable target proportion; and what means can departments legitimately use to raise their recruitment of qualified minority-language candidates?

For the reasons we have already indicated, we do not find targets in the sub-20-per-cent range very convincing, whether they reflect the labour market or not. Obviously, representation can only be increased in reasonable stages. But if the *ultimate* goal remains too low, all incentive to aim higher dissolves; and we fall back into a vicious circle in which the principal precondition for equitable recruitment — the promise of a work environment where one's language will have an accepted value — also disappears.

It is probably because decisive action in these circumstances is so difficult that some departments have been perceived as flirting with the kind of affirmative-action recruitment that downplays merit and job-related requirements in favour of a particular language group. The unspoken premise is that minority-language numbers cannot be raised in any other way than through preferential hiring of people who would not be competitive on professional grounds alone. For our part, we remain convinced that this kind of assumption — perhaps even a term such as 'Francobank' — represents an unnecessary counsel of despair. We have yet to see convincing evidence that the recruitment, say, of Francophone scientists in Ottawa or of Anglophone employment counsellors in Quebec requires anything beyond a more vigorous effort in milieus where interested and competitive candidates are likely to be available.

The fact remains that minority participation rates are too low by any standard in too many sectors of the federal administration. So long as that is so, we do not require quotas to tell us that managers will have to bestir themselves to look for candidates who are well-qualified, but at the same time reflect the linguistic and cultural values of the surrounding minority-language public. There is no other way of achieving Parliament's long-standing objective of "achieving, within the merit principle, full participation in the Public Service by members of both the Anglophone and Francophone communities."

The Ins and Outs of Information

PART IV

Lasting language reform quite evidently cannot take place without a broad measure of public support. And in a democractic society, consensus emerges from informed debate. With these two simple principles as beacons, we strove in 1982 to keep the message of official bilingualism in the public eye, to help Canadians understand its importance to their country's future, and to hear what they had to say on the subject.

On the Road

Getting out of Ottawa to have a look at the realities of bilingualism assumed various forms in 1982: our regional representatives and their colleagues criss-crossed their territories: officers from headquarters were out and about in the course of their audits and investigations; and the Commissioner logged nearly ten weeks on the road, reaching every province from Newfoundland to British Columbia. You cannot be the drum major unless you get out onto Main Street.

Varied activities are packed into our itineraries. Premiers, ministers, officials, representatives of both official-language minorities and other minority communities, university administrators and professors, parents and teachers and plain, ordinary taxpayers — you name them and we have seen them in 1982. If we are to promote understanding and clear up misunderstandings of what language reform is all about, discussion and consultation with as wide a range of individuals and groups as possible take on a very considerable importance.

Explaining our language situation to non-Canadians and comparing notes with their linguistic experts also has a substantial place in today's world without frontiers. Hence an exchange of visits in 1982 with the agency responsible for promoting the use of the Irish language in the Republic of Ireland and the Commissioner's travels in Germany and France on behalf of External Affairs.

Frequently the occasion of a trip is an invitation to take part in a conference. There were many such occasions in 1982 — the Canadian School Trustees Association convention in Winnipeg, a symposium at Laval University on "The Theory and Reality of the Equality of Canada's Languages in Law," and the annual meeting of the German Association of Canadian Studies are three examples. In a departure from previous practice, we were also hosts ourselves at a conference at Trent University, where four dozen distinguished Canadians lent us the benefit of their experience as we looked ahead to the linguistic challenges of the coming decade.

We need hardly add that the press has a significant part to play in helping inform the public about the merits — or otherwise, if you see it that way — of bilingualism. Which accounts for the fact that we maintained close contact in 1982, both at home and on our travels, with working journalists, editorialists and radio and television interviewers. Half the Commissioner's media contacts were made outside Ottawa, where he also met a baker's dozen of editorial boards and answered questions on a number of open-line shows.

Coming to Terms

On all these occasions, we found more often than not a greater receptiveness to bilingualism than we would have expected a few short years ago. This impression is borne out in the mailbag. In one sampling, more than a quarter of our correspondents were asking about arrangements for learning a second language. A Gallup Poll reported in June that, besides the 26 per cent of Canadians who say they have learned both official languages, another 47 per cent wish they had. Rocketing enrolment in immersion programmes across the country is a further indication that a growing number of Canadians are coming to terms with bilingual realities — if only through the next generation — rather than hiding their heads in the sand.

Yet some of the old misunderstandings haunt us still. "Ramming French down people's throats" has not gone away — not by a long shot. It is important, however, to know it is still there, and to appreciate the need to go on explaining that the whole idea of institutional bilingualism is to make sure Canadians can live in their own official language, to provide government service in the taxpayer's own language, not to force anything on anyone.

Information Programmes

In the absence of more comprehensive government information efforts, this Office has always done what it could to introduce Canadians, especially young Canadians, to the advantages of bilingualism, both institutional and personal.

Our bilingual kits and other materials introducing young Canadians to the world of languages remain popular. Shipments were lower than in 1981, because the kits were out of print for several months for redesign. We took advantage of some of the suggestions that had been made for improvements and, to help keep costs down, made them less bulky.

But back orders totalling more than 30,000 piled up in the early months of the year, and by year-end the number of requests was building again to earlier levels. Since the beginning of the programme, we have met requests from schools, associations and individuals for more than 350,000 copies of the *Oh! Canada 2* kit for children ages 8 to 12, and for more than 230,000 copies of the *Explorations* kit for the 13-17 age bracket.

More compelling than statistics, though, is the mail we get from young Canadians. Letters about *Oh! Canada* 2 often come addressed to Geneviève, the wandering turtle who figures in the game. "My friends and I have organized a Geneviève Fan Club," one 12-year-old wrote from Prince Edward Island. "Do you mind?" No, we didn't mind a bit. Does *Oh! Canada 2* also serve its underlying purpose of getting children interested in learning the other official language by making it fun? "And how!" declared a 13-year-old from Sept-Îles. "I've already learned a good hundred words or more."

Reaction to the *Explorations* kit is in the same vein. "It helps me mostly in French which at first I thought was the most boring subject there could ever be, but with this game I'm already improving," one young Torontonian reported. From St. Romuald, Quebec, came an urgent plea in French from a group of *Explorations* junkies who keep elaborate statistics on the 200 or so games they have played: "Please send another kit because the first one is wearing out!"

After much discussion and review, the *World Languages* maps have been revised. The Canadian maps have been updated to take account of figures from the 1981 census and, following representations from some groups, the new world map presents more languages than the original version did.

We continue to publish a bilingual magazine, *Language and Society*, aimed at the general reader with an interest in linguistic questions of all kinds. Circulation stands at about 8,500. We also make available basic information materials about the Official Languages Act — leaflets, films, slides and printed materials — and have produced a new poster for children. In 1982 we sent out information materials at a rate of nearly 26,000 pieces a month — not counting the kits.

Regional Offices

Through a network of regional offices, we are able to stay close to the linguistic action where it happens. Working out of Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montreal and Moncton, our representatives maintain regular contact both with public servants who offer the service, and with members of the minority communities who are looking for it in the language of their choice.

On-the-spot exchanges often reveal important differences between the bright, shiny language policies conceived at head offices in Ottawa and the more workaday realities of service to the public. Our regional offices receive and investigate complaints and take part locally in audits of federal institutions. By working closely with official-language minority groups, they not only keep the Office up to the minute on evolving needs and concerns, but help ensure that the rights and the responsibilities set out in the Official Languages Act are understood by both the public and public servants.

The Public and the Media

We hear from Canadians as well as talk to them. During 1982, the Information Branch had more than 5,200 enquiries that called for personal responses — 1,200 letters and telephone calls from people seeking general information and 4,000 requests for materials — in addition to requests for *Oh! Canada 2* and *Explorations*.

In letters of general comment, the leading subject was the Quebec language law — something beyond our jurisdiction, of course, but a problem that casts its shadow over the whole language reform issue. In this respect, only Ontario's policy of "gradualism" in the direction of bilingualism matches Quebec's slide away from it. The cost of bilingualism is another continuing concern among our correspondents, especially those who write to us in English. Perhaps it is worth recalling that it comes to less than one cent out of every dollar of federal spending in the 13 years since the Official Languages Act was adopted.

Keeping the message of official bilingualism in the public eye can be an uphill struggle. Language questions are, as always, a staple of the Quebec press, and obviously remain a matter of great concern in the minority media across the country; but they are not a subject of systematic interest to the English-language media in the general course of their business. They are aired from time to time, of course, but usually when a specific issue flares up — the debate over the Charter of Rights and Freedoms, for example — but as a general rule, we find disappointingly little recognition that they are not something that can be left aside in favour of "more urgent" concerns.

Federal Institutions: One by One

PART V

Each year, rain or shine, we prepare report cards on the linguistic performance of federal institutions. This time around, we assess some one hundred departments, agencies and Crown corporations (yes, Virginia, they too are subject to the Official Languages Act). Our brief sketches sift through the findings of audits and investigations, as well as information and data obtained from government sources, to present what we hope is a fair summary of their accomplishments.

Anyone who is not familiar with governmental idiosyncracies may require some explanation of the criteria which underlie our rather terse observations and diagnostic judgements. Hence the elaboration which follows of the relative importance and value we attach to the indicators at our disposal.

Planning and monitoring

Every manager worth his salt sets out, as best he can, clear objectives, a detailed game plan and effective monitoring systems. Similarly, in the official languages field, there is a need for a policy and practical guidelines, an action plan assigning specific responsibilities and deadlines, and warning lights to detect or prevent slippage. It is also important that the boss not keep all this a secret — the staff needs to know what is going on and what is expected of them. We continue to push even the better achievers to respect these fundamentals.

Bilingual capacity

All government institutions are in the business of providing service, either for the public or a specialized clientele or other public servants. And if service is to be offered in both official languages, sufficient linguistic capability is an obvious

prerequisite. We judge capability in terms of the number of bilingual employees their proper placement in the organization, and the level of language proficiency attained by them. Where appropriate, we also indicate the extent to which an institution employs "imperative staffing" (functionaries' jargon for the very normal procedure of appointing bilingual people to bilingual positions). This information is then compared with our own observations on general performance and the comments of our complainants, and an assessment is made.

Service to the public

Equality of status of both languages, as prescribed by the Act, entails a spontaneous or active offer of assistance in the appropriate language, not just service in response to a specific request. Signage, publications, advertisements and reception by telephone or in person should therefore be available as a general rule in both languages. These aspects of the situation we also monitor and report on as required.

Language of work

Providing service in the language of the client naturally imposes limitations on the right of the employee to use his own language in the workplace. However, audit reports are full of examples of public servants who feel obliged to use their second language on a regular basis, even when they are not dealing with the public, and this is not consistent with a regime which accords equality to the two languages. What interests us in this area are the presence of a reasonable body of employees who understand and use the minority language, the availability of corporate directives and services in both languages, the possibility of using them both at meetings and in the preparation of documents, supervision and performance evaluation in one's own language, and, above all, the example set and the support provided by senior management.

Equitable participation

A perfectly objective recruiting process would doubtless ensure equitable participation by both official language groups as a matter of course. In the real world various factors intervene to upset this ideal arrangement. The famous old-boy network is one; others range from advertising a vacant position in only one language to failing to interview a candidate in the language of his choice. We report on these failings where space permits. We also comment as appropriate on participation rates (overall, regionally and within occupational categories), as well as on special geographic, cultural or vocational elements that affect these percentages.

Complaints

A final indicator of evident significance is the number and nature of complaints lodged against each institution. Not that the numbers are meaningful in themselves; people are often unwilling to voice their concern or too busy to get around to it. But complaints are useful in helping us find out where the weaknesses are and whether they are the consequence of a faulty policy or procedure or simply isolated mishaps. Recidivism also points to areas within an institution that are in need of more tender loving care or more vigorous spanking. And the attention paid to complaints received and an agency's readiness to take rapid action to remedy them are indications of how seriously it attempts to respect the letter and the spirit of the law.

Additional information on some of the institutions examined in the following pages can be found in individual audit reports, which are listed in Appendix B. They are available at the Library of Parliament, through the interlibrary loan system, or at any of our offices.

Agriculture

A number of the Department of Agriculture's 1982 efforts in the field of official languages were productive. These included publicizing available bilingual services, conducting a survey to find out the degree of employee satisfaction with language-of-work conditions, and endeavouring to increase Francophone participation.

The Department has 9,640 employees, some 2,100 of whom occupy bilingual positions, mostly in the National Capital Region and in Quebec. In 1982, it increased the number of employees meeting the language requirements of their positions to 73.5%, and is reviewing the language requirements of all positions involving service to the public. Outside the National Capital Region and Quebec, however, its ability to provide bilingual services remains limited: there are only 14 bilingual employees in the western provinces and a total of 10 in Newfoundland, Nova Scotia and Prince Edward Island.

Among the measures taken to promote French as a language of work, the Department now provides training and development courses in French, courses for Francophones in administrative writing, and editing services in French. These efforts are unfortunately hampered by a highly decentralized organization within which Francophone elements are widely scattered.

In spite of an overall increase from 20.8% to 21.4% in 1982, Francophones are still under-represented in the Department, especially among scientists and professionals (18%). The Department is therefore approaching Francophone scientific associations to make them aware of its programmes and of job opportunities. There is also a problem concerning the geographic distribution of Anglophones and Francophones. In New Brunswick, where one-third of the population is French-speaking, only 16% of employees are Francophone, while in Quebec Anglophones account for only 4.4% of employees. In Ontario, the figure for Francophones is 0.7% outside the National Capital Region and northeastern Ontario, and less than 1% of all staff elsewhere in Canada.

Our Office received 26 complaints against the Department in 1982. Half of them involved a failure to communicate with clients in the language of their choice. The other half dealt with language-of-work questions. One case in particular proved rather thorny. An applicant for a position as a farm-hand was rejected because he was not bilingual, despite the fact that the job apparently involved neither contact with the public nor supervisory responsibilities. Eventually, the person in question was hired, although the underlying issue is still not entirely settled.

Air Canada

In 1982, Air Canada continued on its expedition to the official languages summit, but a lack of qualified climbers is still impeding the final phase of the ascent. In particular, although written communications with the public are generally bilingual, verbal exchanges between the travellers and Air Canada outside Quebec are a very different affair.

Despite its vast network and complex operations, Air Canada has successfully put in place the systems and controls it needs to comply with the Official Languages Act. Mechanisms are also in place to implement the Corporation's official

languages policy, and regular monitoring of its application is the subject of a semi-annual report covering all of Air Canada's activities.

As a result, where material considerations are involved, the Corporation has pretty well resolved all outstanding problems. Timetables, signage and folders, for example, are all scrupulously bilingual; correspondence is in the language of the client; and recorded messages are bilingual almost everywhere. But where the human element comes into play, matters are somewhat more complicated.

By way of illustration, the Corporation has established a system of bilingual counters to ensure that the Francophone passenger is served in French. These counters are set up at 14 airports and are announced by lights (barely visible) and signboards (more visible). The problem is that when counters are not staffed, or when the lights are turned off, or when unilingual English personnel is on duty, the system falls apart.

Even telephone services differ greatly from one sector to another: a Francophone in Winnipeg, for example, is reasonably sure of obtaining information in French for flight arrivals and departures, but trying to make a reservation in French is a bit of a gamble. In the first case, information is given by a recording; in the second, service is provided by a real, live person — but not necessarily a bilingual one.

Another example, albeit minor, is nonetheless significant: many Francophone passengers see their ticket issued to "Mr." or "Mrs.", rather than to "M." or "Mme"; and these same passengers are all too frequently greeted only in English over the telephone, at counters or when boarding aircraft. In the circumstances, why should they suppose that service is available in both official languages? We have raised this issue of bilingual reception many times and still believe that the Corporation's approach is too timid.

Regular in-flight announcements are almost always made in both languages, but despite considerable improvements, unilingual English reports from the flight deck continue to be a problem. Moreover, meal and bar services are frequently not offered in any active sense in both languages by stewards and stewardesses. And what more can be said about flight attendants who are not able to deal with even the simplest of requests — coffee please, *un café s'il vous plaît* — in both official languages?

On a more positive note, it should be recorded that a new collective agreement provides that agents transferred to smaller airports where there are too few bilingual staff will have to have some knowledge of the other official language and will have to improve it in the eighteen months following their move. This clause should considerably improve the chances of providing adequate service in both languages in airports like Yarmouth or Sudbury, and especially in Timmins, when positions become available. In the meantime, at Timmins' airport there is a less-than-satisfactory telephone service available for passengers wishing to be dealt with in French. Worse still, five airports abroad and fifteen city sales offices (five in Canada, four in the United States and six in the southern districts) have no bilingual employees and no bilingual telephone support. The Corporation is, of course, expected to respect host country legislation, but at the same time it should not forget Canadian laws.

However, credit should be given where credit is due: language training continues; every new employee receives a brochure entitled "Welcome Aboard" which describes the Corporation's official languages policy and directives; the Corporation has developed a slide show designed to make passenger agents more aware of their linguistic obligations; and In-flight Services have created their own information programme for flight attendants. These and other initiatives designed to place language requirements in a service context should be helpful in improving attitudes, if not in producing a change of heart among service personnel.

In the language-of-work area, French has done no better than hold its own. Although it is widely used in Sales and Service in Quebec, and to a lesser extent in other operations in that Province, it is little used elsewhere or even at headquarters. This is unlikely to change, despite the existence of bilingual manuals, forms, lexicons and central services, as long as there are so many unilingual staff at head office.

The proportion of Francophone employees at Air Canada has increased from 21% to 21.6% (4,520 of 20,900). There has also been a slight increase in the number of senior Francophone managers (from 16.9% to 17.5%). The situation varies in other sectors: only a small proportion of pilots are Francophone (220 of 1,830, or 12%); in Maintenance, however, they have increased by 1% (to 37%), and in management by 3% (100 of 450, or 22%). At the same time, they moved downward in In-flight Services from 27% to 26%, and the figures on passenger agents — 26% Anglophone in Quebec, but only 10% Francophone in the Maritimes and 2% in the Central and Western regions — speak for themselves.

The 140 complaints received in 1982 concerned service at airports (47), in-flight services (25), publicity (25), language of work (19), reservations (14) and various other subjects (10). The Corporation has continued to be very co-operative in its efforts to resolve these matters.

Atlantic Pilotage Authority

The Atlantic Pilotage Authority is responsible for ensuring the safety of large vessels mooring and manoeuvring in about twenty harbours and bays in the Atlantic and southern Gaspé regions. It serves three distinct clientele: shipping agents who represent shipowners, the crews of piloted ships and a few independent or contract captains who are issued pilot licenses by the Authority. Our 1982 audit revealed that it is steering the right course in terms of service to its clients, but that the crew is pretty well bereft of Francophones.

The Authority has not yet adopted a formal language policy, a weakness it should correct without delay, but at the same time it has not ignored official languages considerations: signage, publications and invoices are in both languages. However, requests in French have so far been rare, and no offer of service in that language is made to its clientele. Indeed, it could hardly do otherwise, when it appears to have neither bilingual positions nor bilingual employees.

A survey of a representative sample of shipping agents reveals that a small proportion (three out of 49 respondents) would prefer to be served in French. Presumably, a few crews and captains would also have the same preference, although

data are not at present available. The agency has plans to create a bilingual position in Saint John, New Brunswick, but this good intention has yet to be realized.

The situation can hardly be described as satisfactory with respect to the participation of the two language groups. According to an internal survey, all 67 permanent employees are Anglophones (three of the ten contract pilots are Francophone). These figures in no way reflect the linguistic distribution in the region served (more than 12% Francophone), and the Authority should make a genuine effort to improve the situation as positions become vacant.

We received no complaints against the Atlantic Pilotage Authority in 1982.

Atomic Energy Control Board

The Atomic Energy Control Board watches over the health, safety and security aspects of atomic energy in Canada, and exercises control through licensing and inspections. This year it was audited by our Office for the first time. We found its services to industry and the public to be generally satisfactory from the official languages standpoint, but French is little used in internal communications and Francophone participation is below par.

The Board itself consists of five appointed members. At the time of the audit, it had ample bilingual capability and the ratio of Anglophones to Francophones was three to two. The AECB's permanent staff numbers 220. About 190 are at headquarters in Ottawa, and the other 30 at nuclear sites and at regional offices in Calgary and Mississauga. Almost 50 of the staff are rated bilingual.

The AECB has been used to conducting its official languages programme rather informally, but the influx of new staff and changes in the organization make a more systematic approach necessary. The AECB should, for example, prepare a brochure for staff explaining how the official languages policy applies to their dealings with clients, the general public and colleagues. The responsibilities for language matters assigned to individual managers must also be clearly defined, and the language situation monitored periodically to make sure that the policy is being followed.

Although English predominates in the nuclear power industry as a whole, the construction of the Gentilly II station in Quebec has created a substantial demand for service in French. The AECB has coped quite well. Its unit at the site operates in French and provides interpretation services for visiting specialists, if necessary. However, the agenda, background material, proceedings and minutes of meetings that the AECB arranges to discuss matters of common interest with Hydro-Quebec and the New Brunswick Electrical Power Commission are often in English only.

Licences for radioisotopes are issued in the language the client prefers, and inspections and correspondence are conducted in that language. Clients who have been refused a licence or had one revoked may present their case directly to the Board in the official language of their choice.

The use of French as a language of work at the AECB is confined to a few small units dealing with clients in Quebec or a cluster of Francophone employees. Inter-

nal meetings are almost invariably held entirely in English. The vast majority of reports, manuals and consultative documents are drafted in English, even though many of them will ultimately be required in both languages. If the language skills of Anglophones who have at some time received language training were brought up to scratch, Francophones might be more inclined to exercise their right to work in French.

The AECB has 178 Anglophone and 36 Francophone employees (17% of the total). Many of the Francophones were hired fairly recently and are at the lower and middle levels of their group. As a result, only three of the 29 managers and supervisors are Francophone. The AECB is now using bursaries and term employment to attract science and engineering students at Francophone universities whom it considers potential candidates for jobs in the future. It also seeks out Francophone candidates to enter competitions for administrative positions. It should continue and intensify its efforts.

We received no complaints about the AECB in 1982.

Atomic Energy of Canada Limited

The Atomic Energy of Canada Limited's activities are heavily concentrated in Ontario, but it also has a research establishment in Manitoba, a Candu Operations group in Montreal and heavy water plants in the Maritimes. There has been an improvement in its linguistic performance since last year, and some interesting projects are in hand, but there remains a great deal to be done to rectify weaknesses which go back to the origins of the Corporation.

In March the President of AECL told the Joint Committee on Official Languages of the Corporation's plans to locate its new breeder accelerator research centre in Quebec, thus enabling Francophones to work on advanced nuclear technology on their home ground and largely in French. Construction is scheduled to begin in 1983. In the meantime, a new group, led by a Francophone vice-president and known as the Quebec Bureau, has been set up to strengthen AECL's relations with the scientific community, universities and businesses in the province. It also coordinates recruitment campaigns in Francophone institutions on behalf of the various AECL companies.

A Francophone was appointed in the spring to head the Candu Operations group in Montreal. Both official languages are now used at the group's senior management meetings, and more of the work at other levels is being done in French. Some 60 Anglophones and ten Francophones are taking language training, and a number of technical courses have been provided to employees in French for the first time.

There has been a slight improvement in the bilingual capability of corporate headquarters in Ottawa. Half of the 200 positions are designated bilingual, but even now only 60 have linguistically qualified incumbents.

AECL provides bilingual guides for visitors at its Pinawa and Chalk River research stations and pamphlets are available in both languages. Some signs of importance to visitors were not in both languages when we checked, but this is now being corrected.

AECL's bilingual capability outside Montreal and the National Capital Region is still very weak. At Chalk River, where the people who are to run the future research centre in Quebec will be trained, French courses have resumed after a lapse of several years. The Engineering Company's main establishment at Mississauga, which has frequent contact with engineering staff in Montreal, could muster only three qualified incumbents for bilingual officer positions at the beginning of the year; it too has revived language training.

Although more Francophones have been appointed to senior positions, their total strength has risen only slightly to 525, or 7% of AECL's work force of 7,800. A hiring freeze was in effect for most of the year, and in the fall AECL announced a substantial reduction in the work force. Only time will show what effect this has on participation rates.

One complaint was made against the Corporation in 1982. It related to a telephone answering service and was quickly resolved.

Auditor General

In addition to setting standards for good financial behaviour, the Office of the Auditor General of Canada may be on the way to becoming a model of linguistic probity. In 1982 it gave priority to developing more functional bilingualism among its employees and to increasing Francophone participation. Recruitment initiatives met with considerable success at the junior and intermediate levels, but the Office still has to find a solution to the long-standing problem of under-representation of Francophones in senior positions.

Most of the Office's 535 employees are stationed at headquarters in Ottawa; others work out of seven regional offices located across Canada. Approximately half of the occupied positions are designated bilingual and 95% of the incumbents meet the requirements. To date, 28 of 180 clients with which the Office deals have indicated that they wish to be audited in French, 17 in the National Capital Region and 11 in Montreal. Sixty-six employees in these two locations ensure that service is available to these organizations, and bilingual reinforcements may be seconded as required.

The Auditor General's priority is to make sure that the current incumbents of bilingual positions are able to function competently in both languages. To this end, the budget of the official languages programme was increased in 1982 to permit the development of specialized courses in which 40 employees participated. Another 24 were enrolled in the Public Service Commission's language training programme. These are sensible initiatives. Nevertheless, we still have difficulty accepting that 58 of 122 executive and senior management positions in the National Capital Region are unilingual English.

Anglophone-Francophone representation now stands at 70%-30%. During 1982 the number of Francophones rose from 25% to 38% in the administrative and foreign service category and from 20% to 27% in the scientific and professional category, largely due to a concerted recruitment effort (40 Francophones among 99 new employees). In the management category, however, they lost ground from 13% (7/53) to 10% (6/59).

The Auditor General's Office still has a considerable way to go before French becomes a full-fledged language of work. The figures with respect to bilingual capability and Anglophone-Francophone participation at senior levels make it pretty clear why. As we have pointed out on numerous occasions, French will only attain an acceptable status as a language of work when senior management sets the example and when its ranks reflect a balanced representation of both linguistic communities.

There were no complaints against the Office in 1982.

Bank of Canada

This year's linguistic report for the Bank of Canada leaves us with mixed feelings. We were pleased that bilingual service is now available at eight of its nine agencies and that all signage is bilingual. But we would have liked to see a higher proportion of bilingual staff, and more work carried out in French.

Except in Regina, where wicket service is not yet available in French, the Bank generally provides service in both official languages. It has also improved its bilingual capacity in the Winnipeg and Saint John agencies, where it was below par last year.

Unfortunately, the internal situation is changing more slowly. A draft policy for employees, which was to have been issued early last year, has still not been published, although a brief policy statement on official languages has been prepared for a new employees' manual. After another year of language training, the proportion of Anglophones who have reached the upper half of the Bank's language proficiency scale has increased by only 1%, to 16.7%, whereas 83% of all Francophone employees meet this criterion. Certain memoranda are now written in French, but with few exceptions the language of work and supervision continues to be English. It is an interesting development, however, that last year 40% of the Francophones — as compared to only 12% two years ago — chose to have their evaluations completed in French, and that the Bank was able to ensure that managers respected the language preference of employees.

Representation of both official languages groups remains virtually unchanged. Of some 2,000 employees, 65% are Anglophone and 35% Francophone, and in senior management the ratio is 77% to 23%. The Bank has, however, managed to increase the size of its Anglophone staff in Montreal by four, to 18 of 144.

The one complaint lodged against the Bank concerned a telephone listing in Calgary in English only. The matter was resolved promptly.

Canada Council

Although the Canada Council has no trouble providing service in both official languages, it is still plagued by two somewhat paradoxical problems — under-representation of Anglophones on its staff, and at the same time infrequent use of French as a language of work.

During 1982, the Council conducted a survey which revealed that almost all its clients were satisfied with the linguistic quality of the services it offers. This is not surprising since 209 of the Council's 229 employees are in bilingual positions and 199 of these meet the language requirements.

The under-use of French as a working language is explained in part by the fact that 80% of grant applications from clients are in English. Moreover, as we have noted in our last two reports, the Council still has a few unilingual supervisors, which does not help matters. However, internal and personnel services are available in both official languages, as are most work documents. An exception is a manual on financial administration which the Council seems in no hurry to have translated into French.

We also noted last year that overall Anglophone participation was low. The figure actually worsened slightly in 1982, dropping from 40% to 38.4% as the result of an increase in the number of Francophone employees (from 134 to 141) and a slight decrease in the number of Anglophones (from 89 to 88). While we recognize that the Council maintains a high level of institutional bilingualism, we nevertheless believe that it should make a more determined effort to recruit more bilingual Anglophones.

At year's end, we received a complaint concerning a unilingual English programme for a performance by a company subsidized by the Council. It is still under study.

Canada Labour Relations Board

A small agency with a high bilingual capability, the Canada Labour Relations Board has no difficulty providing good service in both French and English. The few language-of-work problems it has experienced in past years are also being resolved. However, the Board needs to deal more vigorously with the problem of low overall Anglophone participation.

Fifty-eight of the Board's 77 occupied positions require a knowledge of both official languages and all but two of the incumbents meet that requirement. The Board provides bilingual service automatically to its specialized public in Montreal and at headquarters in Ottawa. A toll-free French-service telephone link with Ottawa is available in Halifax, Winnipeg and Vancouver.

Since a large proportion of applications to the Board are in English, much of its work is performed in that language. Nevertheless French is freely used for many activities including meetings, and by and large supervision is provided in the preferred language of the employee.

Francophones account for 67.5% of all employees and are predominant in every occupational category. The Board should strive to redress this imbalance, particularly in the administrative support and the administrative and foreign service categories.

The sole complaint received against the Board this year concerned delay in the production of the English version of a Board decision. To resolve this problem, our Office has asked the Translation Bureau to examine with the Board what improvements might be made to accelerate the production of decisions in both official languages.

Canada Mortgage and Housing Corporation

The Canada Mortgage and Housing Corporation provides service to public and private organizations and institutions seeking assistance in matters dealing with the housing industry. It also has frequent contacts with the general public at the local office level.

The Corporation has made some progress since last year on its official languages policy. It has finally published chapters devoted to translation, official languages and language training in its "Guidelines and Procedures Manual"; it has designated 218 key bilingual positions to be staffed with linguistically qualified incumbents; and it has included the linguistic aspect of operations in all the operational audits conducted in bilingual offices. In the coming year, it needs to improve bilingual service in certain offices, strengthen the status of French as a language of work, and correct remaining imbalances in the participation of the two language groups.

Although service is usually offered in the client's preferred official language, CMHC has yet to unravel several snarls that have developed in providing services related to energy conservation and home insulation programmes. The bilingual capacity in field offices such as Fredericton, Saint John, Toronto, Windsor, Winnipeg and Vancouver needs to be improved, and the Corporation has been somewhat slow in taking remedial action.

The Corporation has 846 occupied bilingual positions out of a total of 3,446, but unfortunately more than one-quarter of the incumbents do not meet the language requirements. There is a particularly poor showing at the executive level, where only 19 of 29 are bilingual. This gap inevitably has a negative effect on the language-of-work situation: in the National Office and all regions except Quebec, meetings are held primarily in English, supervision in French is weak, and English is the predominant language of work. We must see more substantial progress in these areas.

The proportion of Anglophones and Francophones at the Corporation is 68% to 32%. At the National Office, Francophones continue to be slightly under-represented at the top of the scale (six of 24 executives) and significantly over-represented in the administrative support category (260 of 523). Anglophone represen-

tation in Quebec is much weaker (13 of 463), with only six of 189 at the executive, professional and senior administrative levels. This situation is manifestly unsatisfactory and should be dealt with as a matter of priority when vacancies permit.

Two complaints carried over from 1981, both dealing with unilingual telephone reception services in the Maritimes, were settled this year. Of the 20 complaints received in 1982, the majority concerned unilingual telephone and counter reception services, and the others dealt with communications in the inappropriate language, or in faulty English or French, and with advertisements not published in the minority French-language press. Thanks to very good co-operation, 15 complaints were satisfactorily settled.

Canada Post Corporation

The Canada Post Corporation has been a Crown corporation since October 15, 1981. Unfortunately, that change has resulted in a deterioration of the institution's already dismal record in the official languages area. However, the Corporation is in the throes of a major reorganization and there are indications that the language situation may improve somewhat in the not too distant future.

As a Crown corporation, Canada Post is governed by the Canada Labour Code rather than the Public Service Employment Act. The former makes no mention of the language requirements of positions, and seniority apparently remains the basis for appointments to such positions. Management considers that it cannot require that candidates for bilingual positions meet the language requirements of these positions upon appointment. When discussions were re-opened in 1982 with the Canadian Union of Postal Workers, management did not bring up the matter and thus lost a useful opportunity to improve the linguistic quality of service to the public. If this is the stance adopted by one of the largest of Canadian public institutions, one is left to wonder about the significance of the new constitutional provisions with respect to language of service to the public.

On the brighter side, a few regional and district managers have shown an increased awareness of their responsibilities in the area of language reform. They have met with minority associations to establish areas of significant demand for service and are preparing plans to provide such service in the minority language. Unfortunately, this has not yet become standard procedure for all managers, but we will continue to encourage the Post Office to move in this direction.

As part of the reorganization, a co-ordinator was hired in October to handle all aspects of the official languages programme, and each of the Corporation's nine new regional divisions will have a regional official languages co-ordinator reporting to the Director of Personnel. Language matters should therefore benefit from a higher profile within the organization.

Of the Corporation's 59,194 employees, only 6.3% are in bilingual positions. Although no up-to-date regional breakdown is available, we have been informed that it remains roughly as it was in 1981. This is hardly encouraging news. In last

year's Report, for example, we noted that only 45 of the some 20,000 employees in southern Ontario were qualified incumbents of bilingual positions. In eastern and northern Ontario, the figure was 30% of 1,096 and in the National Capital Region 31% of 3,900. In New Brunswick and the bilingual areas of Quebec, each with roughly 1,500 employees, about 15% were in bilingual positions. In British Columbia, there was only *one* out of 7,000, while in Manitoba there were only 30 out of 2,286. In the circumstances, it is impossible to believe that the management of the Post Office take their official language responsibilities seriously. We will continue to hold them accountable on this score and we express the hope that the Joint Parliamentary Committee on Official Languages and the Treasury Board will do likewise.

English remains the dominant language of work everywhere except in Quebec, although internal documents are produced in both languages, and central and personnel services are generally available in the preferred language of employees. Some progress has also been observed regarding the use of French at headquarters.

Overall Francophone participation has increased from 29.3% to 29.9%, reaching 30% and 32% respectively at the junior and intermediate levels, 18% among senior managers and 24% at the executive level. Again, although no up-to-date regional figures are available, we may assume, judging by last year, that there are few Francophone employees outside Quebec and the bilingual regions of Ontario. Anglophones, on the other hand, account for only 2% of the 15,500 employees in Quebec. The Corporation therefore has its work cut out to ensure more equitable representation of the official languages minority groups, Anglophone in Quebec and Francophone outside that province.

As usual, most of the 127 complaints received this year referred to a lack of bilingual service at Post Office wickets. The Corporation takes forever to resolve even the simplest matters. At year's end, we had a backlog of over 50 complaints, some dating back well over a year. Vigorous action is needed to correct this situation, and the Corporation should streamline the cumbersome procedures it has adopted for handling complaints.

Canadian Broadcasting Corporation

The Canadian Broadcasting Corporation occupies an unusual position on the world broadcasting scene, with two distinct, linguistically-based services coming under its authority. Since each language group has its own network, radio and television programming for the public presents few language problems. Moreover, employees of both groups are fully involved in the activities of the Corporation. Nevertheless, there is still room for improvement with respect to the language-of-work situation.

In the past, the main problem in terms of service to the public concerned telephone reception, and we are happy to note that there has been some improvement in this area. Wherever both networks produce programmes, telephone recep-

tion is bilingual, at least during working hours. In Toronto and Sudbury, bilingual employees are on hand to answer the telephone even after working hours. Callers elsewhere are answered by a bilingual recorded message — except in Regina where the message is unilingual English — and in Nova Scotia, Newfoundland and Prince Edward Island, programme or general information enquiries have to be directed to the local CBC stations and are answered in English. Finally, there are still a number of unilingual signs both outside and inside buildings, French in Quebec and English elsewhere.

Employees generally work in the language of their choice. However, outside Quebec and Ottawa, television technical crews are too often unable to provide service in French to Francophone producers, and there are language problems with personnel and central services. In Montreal, the language situation is reversed, with Anglophones experiencing difficulties in obtaining service in English.

The Corporation employs 11,873 people, of whom about 62% are Anglophones and 38% Francophones. The rather high ratio of Francophones is understandable in view of the existence of the two networks.

We received 10 complaints against the Corporation in 1982. Four referred to errors in French on the television screen and two dealt with documents that were not completely bilingual. The remainder concerned such matters as unilingual billboards and the absence of radio and television services in French in various areas of the country. The Corporation continues to be very slow in dealing with complaints.

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

The Canadian Centre for Occupational Health and Safety, established in 1978, has its headquarters in Hamilton and an Ottawa office with a staff of seven. Its mandate is to promote occupational health and safety for Canadians through co-operative activity, joint planning and the dissemination of information.

At present, the Centre cannot provide service in French as readily as it can in English; the language of the workplace is entirely English; and Francophones are under-represented at all levels of the organization. However, it is eager to improve its linguistic performance and, if it continues to apply itself, we expect to see positive changes by next year.

Some of the recommendations resulting from our 1981 audit have already been acted upon: the Centre has recruited an official languages administrator; it has ensured that its written material is of a high standard in both languages; and it has hired several bilingual employees for positions serving the public. However, it sorely lacks an official languages planning framework, an information document for employees explaining policies and procedures, and control mechanisms.

Although there has been some improvement in bilingual capacity over the last year, it is still not sufficient. A total of 24 employees are considered to be bilingual;

but until recently there were no bilingual employees in the Enquiries Service, the focal point for service to the public.

Of 96 employees, 84% are Anglophone and 16% Francophone. The total lack of Francophones in senior positions and the penury of bilingual Anglophones in Hamilton, combined with a largely Anglophone clientele, make it almost impossible for an employee to work in French at headquarters. One redeeming note is that personnel, library and typing services are available in French.

This year we received three complaints against the Centre, concerning the poor quality of service in French at the Enquiries Service, the Centre's Hamilton telephone listing, which is in English only, and a unilingual English address label. Two of these have been resolved.

Canadian Film Development Corporation

The Canadian Film Development Corporation again deserves congratulations for an excellent linguistic performance.

Of the Corporation's 25 employees, a total of 15 (12 in Montreal and three in Toronto) are capable of providing service in both official languages. An in-house survey has revealed that 90% of the clientele rate the Corporation's linguistic performance from good to excellent.

The language of work is French in Montreal and English in Toronto, and administrative and personnel services are available in both languages. There are 13 Anglophones and 12 Francophones on staff.

No complaints were lodged against the Corporation in 1982.

Canadian Human Rights Commission

Our 1982 audit of the Canadian Human Rights Commission revealed that, despite considerable progress in its language programme as a whole, it still has problems living up to the requirements of the Official Languages Act. Most services are provided to the public in both languages, but we found that officers' language preferences sometimes take precedence over those of witnesses being questioned during investigations. And at headquarters in Ottawa, where close to 38% of staff are Francophone, French is still used little as a language of work.

The Commission produces all its publications, press releases and speech texts in both languages, and its staff has a good bilingual capability. Of 120 employees, 82 are in bilingual positions and almost all meet the language requirements. In 1982, the proportion of positions requiring an advanced knowledge of the second language increased from 20% to 24%. However, the level of bilingualism required for certain positions in the Complaints and Compliance Branch and in the Information, Education and Co-operation Branch is not always high enough to enable their incumbents to perform their duties effectively in their second language.

The Commission's six regional offices all have a bilingual capability, but it is minimal in some, notably in Toronto and Halifax (which also serves New Brunswick). Fortunately, the Commission has begun to raise the language requirements of some positions in its regional offices and to staff them with qualified bilingual employees.

For the agency as a whole, Anglophone participation stands at 66%. Francophones make up 34% of employees, in part because they are so numerous among support staff (19 of 40). Efforts to recruit Francophone officers in the administrative and foreign service category appear to have produced results: Francophone representation rose from 20% in 1981 to 27% in 1982 (19 of 70).

At headquarters, senior management encourages Francophones to use French and officers may draft their investigation reports in the language of their choice. However, some employees' skimpy knowledge of French continues to limit its use at meetings and in performance evaluations. Communications with Francophone employees at the Montreal office are also often conducted in English only.

Three complaints were lodged against the Commission this year. One concerned lack of service in French at the Edmonton office. In another case, a person was mistakenly sent the English version of a publication. The third case concerned the use of unilingual English labels. All three complaints were settled quickly and in a satisfactory manner.

Canadian International Development Agency

The Canadian International Development Agency remains one of the leading lights of language reform. It has always taken its official languages responsibilities very seriously and has tried to integrate them fully into its general activities. Although it has not yet resolved all the weaknesses noted in our 1981 audit report, the Agency is nevertheless following up on our recommendations and is continuing its progress toward a more complete institutional bilingualism.

CIDA has some 1,100 employees, all of whom are located in the National Capital Region. The approximately 50 positions abroad discussed in our last Report no longer fall within its jurisdiction. With 75% of its positions bilingual, it is particularly well equipped to deal with its clientele in both official languages. Most of these positions require an intermediate or advanced level of language proficiency and 87% of their incumbents meet the requirements. It is surprising that, with such a high bilingual capacity, the problem of unilingual telephone reception in certain administrative units keeps cropping up.

CIDA ensures that consultants and co-operants selected for its various programmes abroad are able to function in the language of the host country. On the other hand, it has not yet followed up on its plan to include the linguistic aspect of services provided by consultants among the factors to be considered in their performance evaluations.

Doubtless owing to the nature of its activities in Commonwealth and Francophone countries, the Agency has always had on staff a pretty well even proportion of Francophones and Anglophones. The Agency's staff is currently 52% Francophone and 48% Anglophone, and both groups are well represented in the various professional categories.

With the exception of meetings where English predominates because some participants have a limited knowledge of French, the use of the two languages within CIDA is very widespread. To a degree, the language of work depends on the language of the countries with which a branch deals: French predominates in the Francophone Africa Branch, for example, and English in the sectors dealing with Anglophone Africa and Asia. Guidelines regarding performance evaluations now mention the right of employees to choose the language in which they wish to be rated, and the Agency plans to establish controls to ensure that this right is respected. Nevertheless, since approximately 40 of the 320 supervisors occupying bilingual positions are unilingual Anglophones, there will obviously be difficulties in ensuring that employees are supervised in the language of their choice.

Except for certain sectors of the Comptroller's Branch and the Resources Branch, which are not always able to provide service in French to employees, central services are usually available in both languages. There has also been some progress in the production of bilingual documents in the computing sector.

We received two complaints about CIDA in 1982. One concerned an advertisement which did not appear in the minority Francophone press, and the other dealt with telephone reception in English only. As always, the Agency's co-operation in resolving these complaints was excellent.

Canadian National

At the rate at which Canadian National Railways' official languages programme is moving down the track, it will be a long time before travellers receive the language service to which they are entitled.

CN has no bilingual position designation system, and the only complete figures available on the bilingual capability of its 69,000 employees are for headquarters in Montreal, where 52% of its 3,372 employees have some competence in both languages, and for the CN Tower in Toronto, where 55% of the attendants can offer services in both official languages. Written communications with the public are generally in the language of the correspondent, but face-to-face bilingual services on ferries and in hotels pose chronic problems.

The Company retains a vestigial role in the passenger sector, through CN employees on board VIA trains, and its inertia on the seniority issue continues to have a harmful effect on bilingual service to the public. By year's end, there had been no serious discussion about the inclusion of language clauses in collective agreements. CN tells us that it has requested a meeting with its unions on the subject, but we are convinced that Parliament will be more impressed with the Company's unhappy record of failure to take decisive action in this quarter.

Fortunately, the recommendations in our 1981 audit report on CN Marine have led to some welcome improvements in telephone service and signage on ferries. However, concessionaires still lag behind.

The participation story makes slightly happier reading. The number of Francophones at both executive and middle management levels has increased — from 15% to 19% and from 25% to 28% respectively — as has overall Francophone representation at headquarters and in Quebec. The Company's recruitment efforts in the Francophone universities also seem to be paying dividends.

CN's notorious lack of data makes it almost impossible to tell what results are being achieved in the language-of-work area. However, work documents are increasingly bilingual, with computerized information and manuals available across the system in both official languages. One of the first places to reinforce bilingual documentation with more substantial policy changes should be the Atlantic Region, where it remains the Company's policy that English is the language of work, despite our earlier observation that this is clearly unsatisfactory with a staff made up of 33% Francophones.

There were 33 complaints against Canadian National in 1982, of which almost one-third concerned its hotels. One of these was particularly instructive. The "Season's Greetings" sign outside the Chateau Laurier, a major CN hotel in the heart of the National Capital, was in English only. In response to a complaint, and our urgent intervention with CN management to have a French version added, we were treated to days of stalling when simple, decisive action could have put things right in a matter of hours. If you cannot get your greetings in both languages in the Season of Goodwill, how are we going to resolve more difficult problems of language reform?

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Again this year, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission is one of the high flyers in the official languages field. It has concentrated essentially on maintaining accomplishments of previous years and is making an effort to improve the balance between Anglophones and Francophones in some of its employment categories.

Of the Commission's 430 positions, 285 are classified bilingual and 90% of these are filled by employees who meet the required language standards. As a result, the CRTC is consistently in a good position to communicate with the public in both official languages. It is also worthy of note that its publications are bilingual and that it regularly provides simultaneous interpretation at hearings.

Overall participation figures remain much the same as last year: Anglophones represent 52% of the staff and Francophones 48%. The balance within the management category stands at 71% Anglophone and 29% Francophone. However, Francophones represent only 16% of the employees in the scientific and

professional category while Anglophones account for only 38% of those in the administrative support sector.

In the occupational categories where Francophone representation is high, both languages are generally used, and French is alive and well in the executive offices of the CRTC. Manuals are bilingual, supervision continues to be available in the preferred language of the employee, and central and personnel services are obtainable in either language.

In 1982, the CRTC was the target of three complaints. One concerned the lack of service in French at the general enquiries number during the lunch hour and has been resolved. The second dealt with an advertisement which was placed in an English-language daily in Regina, but not in the French-language weekly newspaper of the area, while the third touched on a language-of-work problem. These two complaints are still under study.

Canadian Transport Commission

The Canadian Transport Commission is a court of record made up of committees responsible for regulating transportation activities within federal jurisdiction. It has 754 permanent employees, over 85% of whom work in the National Capital Region.

For a number of years, the Commission has shown a commitment to meeting its official languages obligations. After placing the emphasis on service to the public and language of work, it produced, in 1982, a five-year plan to raise Francophone participation to an equitable level in all its divisions by 1986.

The percentage of bilingual positions dropped slightly to 53.6 % in 1982. On the other hand, 87% of incumbents now meet the language requirements of their positions. As indicated by the results of our survey, most Francophone employees use English on the job. In a few cases, this is the result of unilingual supervisors, but often it can be accounted for more by tradition, habit, the line of least resistance, indifference or fear of being misunderstood. The Commission has done well at changing its structures; it now needs to take up the challenge of changing attitudes.

Anglophone-Francophone representation is roughly 70%-30%. Much remains to be done, however, to guarantee more equitable participation in all sectors, such as financial administration and research where the proportion of Francophones is 8% and 13% respectively. If fully implemented, the five-year plan will correct these weaknesses by 1986.

We received two complaints against the Commission in 1982. One concerned the everlasting issue of unilingual railroad crossing signs, a problem which finally seems nearer to resolution: the Department of Justice has prepared an amendment to the Railway Act, requiring the use of pictograms throughout the country, which must now be presented to Parliament for approval. The second was about the absence of hearing notices in a French-language weekly and is also about to be settled.

Canadian Wheat Board

The Canadian Wheat Board's mandate is to ensure the orderly marketing of wheat and certain other grains grown on the Prairies and in Western Canada. Its headquarters are in Winnipeg, and it has small offices in Vancouver, Montreal, London and Tokyo.

The Board's public is very largely English-speaking, and Francophones calling headquarters used to have difficulty locating someone who could speak to them in their language. The Board has remedied this by listing a number in the telephone book at which they can be sure of obtaining service in French and by including it in the heading of its newsletter.

Publications of a general nature are issued in English and French. However, documents required for transactions between grain producers and the Board or its agents are available only in English. These include forms and regulations relating to purchasing arrangements and quotas, and the producer's permit books which have to be presented when making deliveries to the grain elevators.

The number of producers who prefer to have these documents in French may be small compared with those who want them in English. However, the Official Languages Act, and more recently the provisions of the new Constitution, make it quite clear that both have the right to be served in the language of their choice, and the Board must find an acceptable way of meeting these requirements. Unfortunately, it has wasted a lot of time and energy looking for legal loopholes instead of coming to grips with the problem.

The Board does not keep accurate records of the number of Francophones it employs. The figure it gave last year was on the high side; it now puts the number at about 20 of a total of 575 employees (3.5%), with only 15 of them at headquarters in Winnipeg. It should seek to improve Francophone participation by making job opportunities better known in the Francophone communities it serves.

In 1982 our Office received two more complaints regarding the unavailability in French of the producer's permit book.

Chief Electoral Officer

The Office of the Chief Electoral Officer continues to offer excellent service to Canadian voters in both official languages. In response to our comments in earlier reports, it has also made a serious attempt to add more Anglophones to its staff.

The Office has 67 permanent employees, of whom 34 occupy bilingual positions and 33 meet the language requirements. In matters of service to the public, the main challenge relates to personnel who are recruited on a temporary basis at election time. In 1982, for example, the Office organized three by-elections which involved hiring, training and supervising more than 2,000 employees. In all cases the most exacting language standards were met.

Other service problems remain, however. We are still waiting for amendments to the Elections Act which would allow for the publication of candidates' financial reports in both languages in bilingual ridings, and for some means of identifying bilingual personnel at polling stations. This year, we also looked into the role of Electoral Boundaries Commissions and have recommended that they advertise in both languages and offer simultaneous interpretation at public hearings.

English and French are freely used at the Office and all work documents are available in both languages. The Office had a notable success this year in increasing the number of Anglophones on its staff, thus raising their representation from 16% to 24%. However, an imbalance between the two language groups remains evident at the senior management level, where all three directors are Francophone, and in the operational category, where only one of the ten employees is Anglophone.

We received no complaints about the Office of the Chief Electoral Officer this year.

Commissioner for Federal Judicial Affairs

Language training for judges occupied the lion's share of official languages activities in 1982 at the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs. The Office put special emphasis on the legal terminology programme and directed its energies toward developing and administering French, English and bilingual courses for the increasing number of judges who want to be able to perform their duties in both official languages.

The level of enrolment in language training testifies to its popularity: 163 judges took advantage of immersion programmes and another 158 attended less intensive training preparatory to specialized courses in legal terminology. The results are generally encouraging: whereas last year the language-training programme produced only two judges who could preside in both languages, this year it is expected that nearly 65 course graduates, from both language groups, will be capable of hearing proceedings in English and French.

With 17 bilingual employees out of a total staff of 23, the Office has no difficulty in ensuring service in both official languages. There is still progress to be made, however, in establishing French as a full-fledged language of work. We were pleased to note that the use of French in day-to-day operations, including meetings, had increased 25% over last year, but we remain concerned that only four of 15 performance appraisals for Francophone staff members were in French this year.

There were no complaints in 1982.

Communications

In 1982, the Department of Communications continued to provide satisfactory bilingual services to its varied clientele. Despite persistent efforts, however, the Department is still having difficulty attaining its language-of-work and equitable participation objectives.

Over 1,500 of its 2,264 employees are located in the National Capital Region, with the remainder in five regional and 50 district and satellite offices. About 44% of the occupied positions are bilingual and over 81% of the incumbents are linguistically qualified. Most of the bilingual positions are located in Quebec, New Brunswick and the Ottawa area, leaving only 26 in other regions, a figure which seems hardly adequate.

Overall participation appears satisfactory at 72% Anglophone and 28% Francophone, but the latter's representation in the scientific field stands at only 18% and remains inadequate in the Research and Space Programmes (18% and 10% respectively). Regional imbalance is also unfortunate, with Francophones underrepresented in seven provinces and only two Anglophones among the 153 employees in Quebec.

French is not yet in a position to challenge the predominance of English as a language of work in many sectors of the Department, partly because almost one-quarter of the supervisors in bilingual positions do not possess the necessary language skills. This year, the Department undertook a publicity campaign to inform employees in the Ottawa area of the numerous language courses it offers. In addition, it has persevered in its programmes to encourage the use of French as a language of work and scientific communication.

Our Office conducted an audit of the Government Telecommunications Agency in 1981. It revealed that service to the public is generally provided in both languages but, as in the rest of the Department, improvements are needed on the language-of-work front. The Agency has already taken action on many of our recommendations, including the establishment of an official languages internal audit function in all regions and a standard system for monitoring telephone reception.

Nine complaints were lodged against the Department in 1982: three involved the Government Telecommunications Agency, one related to an information session in Moncton which was held in English only and the remainder dealt with various aspects of service to the public. The Department's collaboration in settling complaints has been excellent.

Comptroller General

The Office of the Comptroller General continues to make progress in improving its linguistic performance, mainly because management is committed to making the official languages programme work. It has been able to maintain an excellent overall balance between Anglophones and Francophones, and French is used more often as a language of work. The Office also helped to resolve a long-standing linguistic anomaly in the alphabetical presentation of Treasury Board's Main Estimates.

A high proportion of positions at the Office are classified as bilingual (100 of 175) and 87 employees meet the language requirements. As a central agency, the Comptroller General's Office must frequently discuss complex issues with a variety

of departments and agencies. Nearly a quarter of its clientele uses French and the Office staff have no difficulty accommodating them. However, the linguistic requirements of their positions are only rated as intermediate. We believe that this classification fails to reflect either the real requirements of the positions or the language knowledge of their occupants. We once again suggest that the language profiles of at least some positions be upgraded.

For some time now, we have taken exception to the format of the Main Estimates, where departments are arranged in English alphabetical order, for example, with *Affaires des anciens combattants* appearing under "V" for "Veterans Affairs." A minor matter no doubt, but nevertheless one that is irritating for Francophones and not in keeping with a regime of linguistic equality. We were therefore pleased to note that, at the suggestion of the Comptroller General's Office, the Main Estimates will be published in separate French and English volumes as of 1985-86, and that in the meantime the present volume will include separate tables of contents.

The language-of-work situation continues to leave a good deal to be desired. Central services are generally available in both languages, for example, but pay services tend to be in English only. The Office conducted a survey early in the year which showed that it has had some success in encouraging the use of French, but still has some way to go before the two languages will be on an equitable footing. According to the survey, Francophone employees work in French one-third of the time and communicate with their supervisors three-quarters of the time in English. Although these figures are an improvement over 1981, they still suggest that Francophones are not fully at ease in the organization.

Overall representation of the two groups is 71% Anglophone and 29% Francophone. Among senior managers significant improvements were recorded in 1982, with five out of 23 (22%) now Francophone as compared with three out of 21 (14%) in 1981. However, 31 of the Office's 51 Francophone employees remain in the lower ranks of the organization, a situation we shall continue to monitor.

We received no complaints about the Comptroller General's Office in 1982.

Consumer and Corporate Affairs

The official languages programme at the Department of Consumer and Corporate Affairs has had its ups and downs. However, in 1982 the Department showed signs of progress and is moving to implement the recommendations contained in our audit report. Service to the public has improved and there have been real gains in the area of participation. Nevertheless, much remains to be done before French enjoys the same status as English as a language of work.

Forty-three percent of the Department's 2,419 occupied positions require a knowledge of French and English (a one per cent increase over last year), and 87.6% of employees in bilingual positions meet the language requirements, a marginal gain. However, all of the 21 employees in Newfoundland are unilingual Anglophones and

only eight of the 288 employees in the West are bilingual, with the result that service in French in these areas is inevitably a catch-as-catch-can affair. There have also been problems with the Trade Marks Opposition Board, which has in the past handed down decisions in English to Francophone clients. And the Department has not sought to involve Francophone universities and researchers in its projects to the same extent as their Anglophone counterparts.

Although French now seems well established as a language of work in the Quebec Region, the Department has not been markedly successful in promoting its use at headquarters and in bilingual regions. Francophones outside the Quebec Region are often supervised and appraised in English and meetings are frequently conducted only in that language. Moreover, in some sectors, such as the Bureau of Corporate Affairs, professional training is not always available in French. Many work documents, including internal memoranda and draft reports, continue to circulate within headquarters in English only, and oral and written communications between headquarters and the Quebec Region are still sometimes only in English. Firm action is required to get to the root of these problems.

Francophone participation in the Department stands at 34.6%, an increase of 3.7% in two years. This participation rate is somewhat deceptive, however, since half of all Francophones are in the support group. Elsewhere, it is reasonably balanced except for the scientific and professional category where it now stands at 16%, an improvement of 4% in two years. It would thus appear that the Department's recruitment efforts are beginning to pay off and should be actively pursued. However, it should also take steps to recruit more Anglophones for support positions, since they account for less than 54% of all employees in that category.

The five complaints lodged against the Department in 1982 concerned lack of service in French in Saint John, Sudbury and Victoria, an English-language questionnaire sent to a French-speaker and the absence of the French version of a publication at an exhibition. The Department has acted on all of these matters.

Correctional Service

In 1982, the Correctional Service of Canada began to improve its hitherto lack-lustre performance in official languages. It appears that senior management has now resolved to make language reform a priority. However, it will have to be more than a little tenacious if it is to overcome the poor bilingual capability of the staff in its 60 or so institutions.

The Service has expanded the scope of its official languages policy to include orientation activities and disciplinary court proceedings among the essential services to be offered to inmates in the language of their choice. It has also required the administrators of these institutions to establish an action plan, and has carried out periodic evaluations to define problems more precisely and give managers a better understanding of the importance of the official languages aspect of their operations.

The dark side of the Service's linguistic performance is still its weak bilingual capability outside Quebec and the National Capital Region. Of some 10,000 positions, less than 13% are bilingual and 80% of these are located at headquarters and in Quebec. West of Ottawa, only 170 of more than 5,700 positions are bilingual. Add to this the fact that 40% of the bilingual positions require only a minimum-level language capacity, and it is not surprising that services offered to Francophone inmates in Ontario and at institutions in Western Canada still leave much to be desired, particularly in the areas of health, psychology, chaplaincy and case studies.

In an attempt to correct the most obvious weaknesses, the Service has evaluated several institutions with the assistance of our Office and has developed specific action plans. However, as we have repeated year after year, these plans will remain on the shelf until the Service increases its real bilingual capacity by hiring bilingual staff and providing language training for employees now on strength. The 1982 statistics on this subject are disappointing. Of 34 bilingual positions staffed in Ontario and in the West during the year, only four were filled by incumbents who met the language requirements at the time of appointment and a mere 20 employees have taken language training in these regions.

The overall participation rate of the two language groups is reasonably well-balanced, Anglophones accounting for 68% of the staff and Francophones for 32%. However, only four of the 17 senior managers are Francophone and regional distribution of the two groups continues to present a major problem. Of 2,950 employees in Quebec, only about 15 are Anglophone, while in the English-speaking provinces only 125 of the 6,600 employees are Francophone. In light of these figures, it is not surprising that English is the sole language of work in the institutions of the English-speaking provinces and that French clearly predominates in Quebec. At headquarters, French has yet to find a reasonable place, even though 37% of the staff are Francophone.

Thirteen complaints were lodged against the Correctional Service in 1982. Nine dealt with a lack of bilingual services for inmates, one with unilingual services to visitors, one with unilingual signage, another with internal communications, and the last with a letter sent in English to a Francophone organization. Five of these complaints and nine from previous years were resolved during the year.

Crown Assets Disposal Corporation

The activities and employees of the Crown Assets Disposal Corporation were gradually integrated this year into the Department of Supply and Services, under the name "Disposal Operations". Despite the resulting administrative upheaval, this unit continued to function well linguistically and to offer services in both official languages.

The unit has 93 employees across Canada, 47 of whom occupy bilingual positions. Thirty-eight incumbents (81%) meet the language requirements of their positions and nearly all have attained at least an intermediate level of second-language proficiency.

Owing to high staff turnover in the western provinces, participation rates have changed dramatically since last year and the unit now comprises 73 Anglophones and 20 Francophones, as compared to 52 and 39 respectively in 1981. Internal documents and memoranda are distributed as a matter of course in both official languages and employees are generally able to work in their preferred language. In addition, they now receive central and personnel services from Supply and Services, which has a good bilingual capability in this area.

We received no complaints concerning this unit in 1982.

Defence Construction (1951) Ltd.

The Defence Construction (1951) Ltd., a newcomer to this Report, has two types of clientele: the Department of National Defence, and private enterprise to which it entrusts construction or service contracts. Its business orientation seems to have guided it in its concern to serve clients in the language of their choice. In our 1982 audit, we noted that all publications are bilingual, and that documents concerning calls to tender are available in both languages and are placed in both English- and French-language newspapers. The Corporation also keeps an up-to-date list of the language preference of contractors, consultants and other suppliers.

Of the Corporation's 243 positions, 60 are designated bilingual. While only 42 (70%) of the incumbents meet their language requirements, it is a positive factor that the Corporation recognizes only intermediate and advanced levels of proficiency. However, the first results of a survey we conducted on a sample of the Corporation's clients revealed that some companies in Quebec do not receive service in French from DCL.

Francophone participation dropped from 20% in 1978 to 19% in 1982, and Francophones represent only 16% of staff at head office. Furthermore, there is an unfortunate polarization of the two language groups: there are no Anglophones among the 22 employees in Quebec, and only nine Francophones among 181 Anglophones in the other regions. Retirements over the next three to five years should give the Corporation an opportunity to achieve a better linguistic balance.

The Corporation has adopted a number of measures relating to language of work. For example, at head office an effort has been made to increase the proficiency of employees who have taken French courses through the use of teaching aids and periods in which they are encouraged to work in French. A circular has also been distributed to all employees specifying that communications between head office and Quebec should generally be in French.

No complaints were lodged against the Corporation in 1982.

Economic and Regional Development

The Ministry of State for Economic and Regional Development is a new addition on the federal scene. A transmogrification of the Ministry of State for Economic

Development, it has important regional policy and co-ordination functions. While it would be premature to judge its ultimate bilingual skills at this early stage, it does seem to be heading in the right direction.

In order to provide appropriate services in both languages, the Ministry intends to define the language preferences of its clientele in the regions and to identify areas of significant demand. Management has informed all regional co-ordinators of their language responsibilities and proposes to monitor the linguistic aspects of services provided.

A considerable number of its 265 positions remain to be filled, particularly outside the National Capital. However, 171 are classified bilingual, 36 of them in the regions, and each region seems to have identified a sufficient number of bilingual positions. The actual bilingual capability of the New Brunswick and Quebec regions is already good.

The Ministry works with documentation that is primarily in English. The staff at the end of the year stood at 65% Anglophone, 35% Francophone, the same as in the former Ministry of Economic Development. At the executive level, however, there were only three Francophones out of 19. All in all, it is not surprising that the language of work is predominantly English — a matter to which management should address itself before bad habits come to be regarded as acceptable.

No complaints were lodged against the Ministry in 1982.

Economic Council

The Economic Council of Canada, grand prognosticator of our economic activity, has no difficulty conducting its analyses in accordance with the linguistic requirements of the law. This year, however, we must again criticize the absence of a language policy for employees and of directives concerning publications. Failings with respect to the use of French at work remain a problem as well.

There is little change to report on the matter of bilingual positions, with 66 of 85 incumbents meeting the language requirements of their positions. However, almost all positions still require no more than the intermediate level of second-language skills.

Although the overall participation of Francophones is high and has increased from 40% to 42% over the year, their representation in the scientific and professional category is unchanged at 23%. On the other hand, they are in the majority in the administrative support (18 of 34), administrative and foreign service (15 of 21) and technical (10 of 18) categories.

Francophone participation appears to have had little impact on the language-of-work situation. Two research groups use French fairly regularly, but English predominates elsewhere within the Council both because of unilingual Anglophone employees (including senior managers) and the preponderance of English in the

economic sector. As a result, French is still in its infancy as a language of work and shows few signs of further development.

No complaints were lodged against the Council in 1982 and two complaints under study in late 1981 were resolved.

Eldorado Nuclear Limited

Eldorado Nuclear Limited, a Crown corporation engaged in the mining and refining of uranium, has approximately 1,300 employees. Its mining interests are mainly in Saskatchewan, but it conducts exploration in other provinces as well, including Quebec. Its refineries are at Port Hope and Blind River, Ontario. In 1982, our Office audited the linguistic situation at the Corporation's headquarters and at its research laboratory, both of which are in the National Capital Region. Our conclusion was that Eldorado's performance is patchy: good in some areas, but poor in others. A more systematic approach to linguistic matters is needed to get the best results from existing resources.

About 35 of the 100 employees at headquarters claim to have a working knowledge of both official languages. Receptionists are bilingual and greet callers in both languages. The personnel division can handle enquiries in either language, but there is very little bilingual capability in the marketing and the information divisions. As a general rule, correspondence is answered in the official language of the client's choice. However, there is a tendency to assume that, because English is commonly used in international uranium marketing, Eldorado does not have to offer foreign clients the choice of doing business in French if they wish.

Communications between Eldorado headquarters and its mines and refineries is in English. All of them, with the exception of the refinery at Blind River, are in predominantly English-speaking parts of the country.

The language of work at headquarters is English, with the exception of the unit responsible for exploration in Quebec and the Maritimes, which works in French. Six of this unit's seven geologists are Francophone, and all members of the unit are fluently bilingual. Their reports are presented to the executive vice-president in French.

Some of the forms and pamphlets dealing with terms of service, pay and benefits are bilingual, or have been translated to meet a specific request, but a number are available in English only. An inventory should be made and a schedule for translation drawn up.

Of the 100 employees at headquarters, 79 are Anglophones and 21 Francophones. However, Francophone professionals are concentrated in the exploration division, with those in other divisions occupying mostly clerical or secretarial positions. When Eldorado begins recruiting again, it should make a special effort to reach potential Francophone candidates for administrative and managerial positions.

Eldorado's Ottawa laboratory has a complement of 60, about 11 of whom are bilingual. It has practically no dealings with the general public, and most of its contacts are with English-speakers in the mining and nuclear industries or with the Corporation's employees at other sites. However, it does occasionally correspond with clients in French.

The usual language of communication in the laboratory is English. The seven Francophone employees work in different units and only use French when talking to each other. Some of them, however, have bilingual supervisors and, wherever possible, employees should be encouraged to work in the official language of their choice.

The one complaint received against Eldorado Nuclear Limited in 1982 dealt with the lack of advertisements in French for positions at the Blind River refinery.

Employment and Immigration

The linguistic performance of the Canada Employment and Immigration Commission was uneven in 1982. The Commission improved the linguistic quality of its services to the public in bilingual regions, but paid a good deal less attention to regions with smaller minority populations. Some progress was made on the language-of-work front, but the under-representation of Anglophones in Quebec is still a major problem.

The Commission has shown considerable initiative in improving its services in regions where demand is significant, particularly at the service centre in Toronto which is designed to provide assistance in French to the Francophone public of that city. Established in close co-operation with Francophone associations, that office has been an unqualified success; requests for service in French increased dramatically in 1982.

The Commission also has a significant bilingual capability in other regions with sizeable official-language minorities. For example, bilingual employees represent 43% of staff in New Brunswick, 50% in eastern and northern Ontario and 54% in the Montreal region. As a result, services can be offered as a general rule in these areas in both languages without difficulty. The situation is also reasonably good in other parts of Quebec and acceptable in Manitoba. Elsewhere, however, it is a good deal less commendable. For instance, in British Columbia, Alberta and Saskatchewan the number of employees in bilingual positions who meet the language requirements is only 60 out of 3,900 employees, and in Ontario outside of the areas mentioned above, 140 out of approximately 5,600. Yet some cities in these provinces — Hamilton, Windsor, Edmonton and Vancouver, for example — have a sizeable number of Francophone residents. Rather than try to provide bilingual services, the Commission avoided the issue or argued about the extent of demand for quite a time before admitting there was a requirement. A related problem which is still outstanding is the absence of professional training courses for clients in both languages in regions of significant demand.

A number of the Commission's activities, such as distributing reception kits to indicate the availability of bilingual services and launching information programmes in collaboration with Francophone associations, should help at least partially to compensate for the lack of bilingual staff. In addition, the Commission plans to centralize all its French-language services through an office in Saskatoon and one in Regina, as it has done in Toronto. This initiative should be extended to cities such as Hamilton, Edmonton and Calgary and looked at carefully by the Commission as a policy to be followed across the country.

The Commission has also followed up on its project to assess demand for services in the minority official language at its Farm Labour Pool offices. The results show that there is a requirement in the Okanagan valley, southwestern Ontario and in certain regions of Quebec and New Brunswick. Although a minimal bilingual capability exists in these areas, the Commission plans to increase the number of bilingual employees.

A serious problem with respect to access to French-language training for unemployed non-Francophones in Quebec continues to be of concern. Possible solutions were being actively discussed with the Commission as the year closed.

Language use within the Commission continues to receive attention. A new language-of-work policy was produced this year and senior management has reminded Francophones of their right to draft documents in their own language. Training courses and central services are also offered in both languages. Nothing is perfect, however, and our 1982 audit of offices in northern Ontario revealed some obstacles for Francophones wishing to work in their language — unilingual memoranda and directives, for example, and a lack of supervision in French and communication with the Toronto regional office in English only.

Both language groups are adequately represented as a general rule. Anglophones comprise two-thirds of staff and Francophones the remaining third. These proportions are to be found in all employment categories, with the exception of management, where Francophones represent 20%. Anglophone participation in Quebec, however, is quite unacceptable at 2.5%; the Commission is putting together a plan to correct this imbalance and our Office will be watching the matter very closely.

We received 136 complaints against the Commission in 1982. Many concerned lack of bilingual telephone and personal services, and others written communications in English to Francophones. Twenty-five complaints involved unilingual billboards. The Commission's co-operation was rather lukewarm in the first half of the year, but improved in the last few months. Ninety-one complaints were settled during the year.

Energy, Mines and Resources

The performance of the Department of Energy, Mines and Resources showed a marked improvement in 1982, particularly with respect to service to the public and increased participation of Francophones. If this momentum is maintained for another two or three years, EMR may find itself among the front runners of

language reform, a feat few would have thought possible when our Office first did an audit early in 1980.

Service to the public continues to improve as the result of increased use of imperative staffing (over 200 competitions during the year were restricted to linguistically qualified candidates) and stepped-up language training. Despite the huge volume of forms and publications which it distributes, and the consequent correspondence, we have had few complaints from people receiving material in the inappropriate language.

Departmental staff increased from 4,100 to 4,700 in 1982 and the number of qualified bilingual employees rose by 26% to reach 1,260. Plans have been made for a further 450 employees to take language training as it becomes available, and this will bring the proportion of bilingual positions with linguistically qualified incumbents to well over the 90% mark.

The use of French as a language of internal communication appears to be making some headway, but it is still largely confined to three or four areas where there is a high concentration of Francophones. Now that significant progress is being made in recruiting Francophones, and more Anglophones are taking language training, management must ensure that working in French becomes a viable option throughout the Department.

The overall proportion of Francophones in the Department rose from 20% to 23% during the year. Gains were recorded in the executive group, where the number rose by four to seven out of 98, and in the scientific and professional category, where they increased by 53 to 157 out of 1,114. However, the Department obviously has a long way to go in both these cases.

In addition to its efforts to make its career opportunities better known in Francophone universities, the Department created a pool of scientific and professional positions (known as Francobank) where recruits would initially work almost exclusively in French. Francobank was the subject of some controversy, and it may be that, however carefully the ground rules are worked out, it will appear to some observers to smack of discrimination against Anglophones. We ourselves are inclined to believe that elaborate schemes of this nature are unnecessary, provided that departmental management is prepared to work closely with the Francophone as well as the Anglophone community (universities, professional bodies, and so forth) to ensure that a sufficient number of candidates come forward from both groups.

This year 12 complaints were received concerning telephone reception, billboards, items mailed in the inappropriate language, and a teaching aid available only in English. Twenty-six complaints outstanding from 1981 and eight of the current complaints were resolved. The Department's co-operation was very good.

Environment Canada

Environment Canada is a large department with over 12,000 employees in six loosely-linked services: Parks Canada, Atmospheric Environment, Environmental

Conservation, Canadian Forestry Service, Environmental Protection, and Administration. All things considered, the Department's linguistic performance in 1982 was quite encouraging.

Parks Canada, with 5,000 employees, is by far the biggest of the Department's services and is in regular contact with the general public. This year it celebrated the 150th anniversary of the Rideau Canal, which links Kingston and Ottawa. The celebrations were a great success from all points of view. Signs, displays, interpretive programmes, leaflets and brochures were in both languages, and some 500 events were publicized in English and French. The experience will no doubt be of great value in preparing for the Banff centenary in 1985.

Unfortunately, services in French at the Fortress of Louisbourg in Nova Scotia are still subject to irritating lapses. Indeed, it took two complaints and many months for Parks Canada to bilingualize the sign identifying the park at the main entrance.

The Atmospheric Environment Service is slowly increasing its capacity to provide weather information in both official languages in bilingual areas throughout Canada, but tape-recorded messages and telephone reception still give rise to complaints.

Hitherto, the Department's official languages planning has been largely looked after by language programme specialists. Managers throughout the organization are now required to participate in the process and will be held responsible for the linguistic performance of the units under their control. The number of employees who meet the language requirements of their bilingual positions is now 1,960, a gain of 100 over last year. The Department has also increased its bilingual positions from 2,230 to 2,560. However, since no less than 360 incumbents are exempt from meeting the language requirements, this increase is a rather hollow gesture.

The Department's five-year plan to increase Francophone participation is on schedule. The number of Francophone employees grew by 200 during the year, bringing their percentage of total employees up to 19%.

Thirty complaints were received in 1982, nearly all of them relating to various aspects of the Department's service to the public. The Department was generally co-operative in dealing with these issues and clearing up the backlog of complaints from last year.

Export Development Corporation

The Export Development Corporation offers assistance to Canadian exporters through a variety of services related to insurance, financing and loan guarantees. Its official languages policy has assured it good protection from complaints over the years, but has not yet enabled it to promote the use of French at work or to increase the percentage of Francophones in the organization.

Our recent audit indicates that the Corporation's clients conduct most of their written business in English, but that French is used with some frequency for more

informal contacts. Forty percent of EDC employees are bilingual, but the bilingual capability of receptionists in certain areas leaves something to be desired and should be upgraded. The Corporation should also determine more systematically and more actively the preferred official language of its clients and ensure that their choice is respected.

Most work in the EDC is done in English, partly because that is the language preferred by the majority of clients, but also because 38 of the 98 supervisors are unilingual. Moreover, dealings between headquarters and the Quebec region are often conducted in English. Internal documents such as "Board Papers" are unilingual English, and meetings are usually conducted in English only except in the Personnel and the Africa divisions. Performance appraisals of Francophones are often conducted in English. Technical services such as economic analysis, loans, legal and insurance, are not available in French. In short, there is more than ample room for improvement in matters of language of work.

Francophones account for 23% of the staff of the Corporation, as they did last year. They are fairly well represented at most occupational levels except senior management, where only 15 of 78 are Francophone (19%). Efforts should be made to improve this situation.

No complaints were lodged against the EDC in 1982.

External Affairs

In 1982, the Department of External Affairs added international trade and aid activities to its list of responsibilities. All in all the Department grew by over one-third, to approximately 4,500 employees at year's end. Although the 12-month reorganization may have delayed various official languages initiatives at headquarters — particularly in the areas of language of work and personnel and central services — it was business as usual at the Passport Office and in the 120 posts abroad. We had the opportunity to examine these last two sectors at first hand during the initial stage of our audit of the Department.

Last year the Department embarked upon an extensive language knowledge evaluation of locally-engaged staff in posts abroad. The results revealed that in one-half of the 98 posts where locally-engaged staff are responsible for reception services, the persons involved could not function in both official languages. Our audit confirmed that there were indeed serious weaknesses. The heads of post concerned have been instructed to adopt immediate measures to rectify the situation.

Among Canadian staff serving abroad, the number of bilingual foreign service officers declined from 85% in 1981 to 81% in 1982. This is mainly due to the fact that half of the 126 officers recruited this past year are unilingual. It is unfortunate that more recruits are not bilingual on entry, but those who are not are sent on language training for up to two years prior to posting. The Department also experiences difficulties in recruiting secretaries who can work in both languages: only

24% of the rotational secretaries hired in 1982 were bilingual, and overall, the proportion of bilinguals in this category has dropped from 58% in 1980 to 53%. Neither of these situations is satisfactory and the Department should take more vigorous action to set them right.

Although headquarters consistently produces information and publicity material in both languages, posts abroad do not always follow suit. In particular, we noted on a number of occasions that information on cultural activities was not printed in English and French.

The Passport Office continues to work toward providing a completely bilingual service and, with the addition of a second bilingual employee, progress has been made toward meeting the problem we noted last year at the Winnipeg office. Our audit revealed, however, that the Toronto office does not display French passport applications in the reception area, thereby requiring clients to make a specific request for them.

Until the Department emerges in its new form, it will be impossible to get a complete picture of the levels of participation of the two language groups. The only data now available are for the foreign service group where the proportion of Francophones declined slightly (from 23.6% to 22.6%) following the integration of officers from the Trade Commissioner Service. Francophone representation also remains weak in the scientific and professional category (9%) and in the technical occupations (19%).

In general, staff at headquarters are able to work in either language and the Official Languages Division regularly briefs new employees on their linguistic rights and obligations. There are weaknesses, however, in the provision of personnel services, as evidenced by a complaint we received that rotational staff are not always able to obtain information on conditions abroad in their preferred language. There is also an unfortunate tendency for various missions abroad to be identified as either English or French for language-of-work purposes. The Department would do well to encourage the use of both languages in its operations outside Canada; and the newly-revised official languages policy would be the ideal place in which to provide guidelines on this matter.

We also noted in our audit of posts abroad that telexes of a general nature often arrived from headquarters in one language only — usually English — bearing the postscript "French to follow." The Department subsequently established a control to correct this. It also succeeded in raising the language requirements of a few positions offering personnel and central services; however, because of the reorganization, the major part of this exercise has been deferred to 1983.

The majority of the 11 complaints against the Department in 1982 concerned unilingual English service and signage; two referred to information material produced in English only and one, outlined above, was about briefings for rotational staff. Although the Department was usually co-operative in handling the complaints, it sometimes needed prodding to provide complete responses.

Farm Credit Corporation

The Farm Credit Corporation provides long-term credit and management counselling to farmers wishing to buy or develop farm businesses. Since its inception, it has recognized that its clients have a right to learn about its services and to discuss their affairs in the official language of their choice. The linguistic aspect of its services is now rated very good. As regards the use of the two official languages for internal communications, however, there is still room for improvement.

The Corporation has 650 employees, about 150 of whom are located at its headquarters in Ottawa. The others work in over 100 small offices across the country. The Corporation has identified 22 areas where service is required in both official languages and has provided ample bilingual staff to meet the need.

Precise information on the use of the two languages for internal communications is hard to come by as this aspect of the Corporation's activities is not regularly monitored. We would, however, remind the Corporation that its district offices in bilingual areas should be free to communicate with their regional offices in either official language.

The participation of the two linguistic groups is equitable overall. Approximately 29% of the Corporation's employees are Francophones. They represent 35% of the staff at headquarters and are reasonably well distributed among the various employment categories. The participation of Anglophones in Quebec is unacceptably low, however, at only 3%. The Corporation should make a special effort to get in touch with Anglophones at agricultural colleges in the province and inform them of the career opportunities the Corporation has to offer and of vacancies as they arise.

We received two complaints against the Corporation this year. One was from an Ottawa firm that received invitations to tender in English although its preference was for French. In future, to avoid misunderstandings, the Corporation will ask suppliers to indicate their language preference. The other related to an exhibition booth in Regina, and is still under investigation.

Federal Business Development Bank

The guardian angel of the small business sector, the Federal Business Development Bank adequately meets its linguistic obligations under the Act, but must make greater efforts to increase the use of French at work. In order to make the necessary improvements, it should give particular attention to modifying its official languages guidelines and control mechanisms.

Without designating bilingual positions as such, the Bank is trying to establish a bilingual capability in the 27 of its 96 branches where it considers there is significant demand. It recognizes that bilingual capability is somewhat lacking in a number of areas and is seeking to correct the situation. It is also in the process of organizing a system for evaluating the language knowledge of employees, reorganizing its linguistic services to provide more effective application and control of offi-

cial languages policy, and reviewing its language training policy and programme. Lastly, in order to reach minority communities more effectively, it is increasing its advertising in the minority-language press.

Francophones constitute 26.9% of the Bank's 2,100 employees and 41.2% of Montreal headquarters staff. They represent 25.6% of the scientific and professional category and 34.6% of the senior executive group. Participation of the two language groups is fairly well balanced in the regions, except in Quebec (outside headquarters), where Anglophone participation is much too low at only 5.2%. The Bank should take more vigorous steps to deal with this imbalance.

The language of work remains predominantly English. Both at headquarters and in the bilingual branches outside Quebec, meetings are usually held in English and documentation is available only in that language. A number of senior and middle managers are unilingual Anglophones. However, the Bank has conducted a study of language of work at headquarters in order to discover ways of encouraging the use of French. Progress is likely to be rather slow given the lack of linguistic resources, and the Bank should get down to business without delay.

Of the eight complaints received in 1982, six dealt with unilingual publicity, and two concerned unilingual telephone reception. The Bank was very co-operative in settling these complaints.

Federal Court

The Federal Court of Canada offers its services in both official languages, thanks largely to a long tradition of operating bilingually and to the fact that Anglophones and Francophones are almost equally represented on its staff. However, its official languages administration has suffered from a lack of continuity, it has yet to develop a comprehensive policy and system of controls, and could improve certain aspects of its language-of-work regime. Procedures for evaluating managers on their performance in the area of official languages have been developed, but we have seen few clear directives to guide them on the matter.

In 1982, the administration set up a language training programme which has proven very popular: 25 of the 146 employees are taking the courses offered. Ninety-two of the Court's staff occupy bilingual positions and 87 meet the established language requirements. Unfortunately, only ten positions, all in the administrative group in Ottawa, require an advanced knowledge of the second language.

Bilingual service is available whenever requested for court proceedings, which can be conducted in both languages through the use of simultaneous interpretation. Despite its policy of hiring linguistically qualified candidates for court registrar positions, the Court still has only 15 bilingual registrars out of 40. One is in Toronto, while the others are concentrated in Ottawa and Montreal. Bilingual service in other major cities must be provided by one of these three centres. Even in the Ottawa office, as elementary a service as reception cannot always be assured in both languages because the Court must still contend with the problem of unilingual commissionaires.

French is being used more frequently at work, at meetings and in drafting documents, but progress is slow because three managers out of ten are unilingual Anglophones. All basic work documents are available in both languages. Francophones make up 52% of the employees, a proportion that rises to 60% in the administrative support category and 75% in the operational category. When vacancies permit, the Court should take steps to redress the under-representation of Anglophone employees, particularly in the latter categories.

We received no complaints about the Federal Court in 1982.

Federal-Provincial Relations Office

The year of patriation was a high-water mark for the Federal-Provincial Relations Office. Would that we could say the same for its linguistic performance. Nevertheless, in spite of pervasive lethargy on that front, the Office did manage to improve its situation slightly. Rather than acting on recommendations contained in our earlier reports, it has decided to wait for the results of a linguistic audit we undertook this summer. In the meantime, as we have noted before, French is under-used in the workplace, mainly because of the presence of a few unilingual English supervisors.

Official languages planning has stalled. Although managers are theoretically accountable for their performance in this area, controls are poorly defined and we have yet to see clear evidence of any follow-up. During the year, the Office did inform employees and managers of specific regulations and guidelines on particular aspects of official languages administration. However, because of its high staff turnover, we believe it would be useful to organize more comprehensive information sessions on a regular basis.

The Office provides service in either language as required. Of 54 employees, 48 occupy bilingual positions and 44 meet their language requirements. The six English-essential positions are all in regional offices, where the clientele is mostly Anglophone.

Again, as noted last year, the Office must deal in English with most of its clientele, a fact which necessarily limits employees' use of French. However, French is not thriving as a language of work in situations where its use could easily be encouraged, such as at meetings and in the preparation of documents. Most performance evaluations were conducted in English again this year, even though the staff had been reminded of their right to an evaluation in their first language.

Of 54 employees at FPRO, 29 are Francophone and 25 Anglophone. High Francophone representation is the result of the large number of Francophones (20 of 26) in the administrative support category. Representation is better balanced among executives, where there are ten Anglophones and five Francophones.

We received no complaints about the FPRO in 1982.

Finance

The Department of Finance has spent yet another year in a linguistic no man's land. Although it carried out an in-depth language-of-work survey, analysed the reasons for its lack of Francophone economists, studied proposals and wrote reports, the flurry of paperwork has not won it any new ground. Our recent audit of the Department revealed serious shortcomings: for example, it does not have a comprehensive, up-to-date language policy for employees; telephone reception is not consistently bilingual; and two publications widely read by economists within the Public Service are published almost entirely in English.

While a reasonable 62% of the 1,007 positions are classified bilingual, for the fourth year in a row we must point out the clearly inadequate level of language skills required: fully 25% of the positions call for the elementary level and only 3.5% for the advanced level. The Department should take steps to remedy this situation without further delay.

Although the Department has made a certain effort to encourage the use of French, and its survey indicated that French was used more often than last year, the language of work continues to be English. The appraisals of 65% of Francophones were completed in English and supervision was also mainly in that language.

Representation of Anglophones and Francophones within the organization remained constant at an acceptable 66% and 34% respectively. However, the proportion of Francophone economists has not exceeded 20% for the last four years and the proportion of Francophone executives has decreased, from five of 30 in 1981 to five of 34 in 1982. The Department has, however, decided upon a number of measures which should prove helpful. They include, for example, summer and co-operative employment programmes for university students, improving the Department's visibility at French-language universities, and ensuring that the departmental career management programme applies with full equality to both Anglophone and Francophone groups of economists.

We received 11 complaints against the Department in 1982. Four regarding errors in French in a letter which was distributed widely outside the Public Service have been resolved. Seven dealt with the Canada Savings Bonds campaign, most of them regarding unilingual French posters in the Montreal area, and possible measures to avoid a recurrence of the problem in 1983 are under discussion.

Fisheries and Oceans

The Department of Fisheries and Oceans has finally emerged from the doldrums and is beginning to make headway with language reform.

About two years ago, it restructured its regional operations in the Maritimes so that it might better meet the needs of fishermen in the Gulf of St. Lawrence. The majority of Francophone fishermen served by the Department live within the bounds of the new Gulf Region. Regional headquarters at Memramcook and the

various district offices provide services to clients in their preferred official language, and lapses are now relatively infrequent.

The Department is also able to serve its clients in the language of their choice in the National Capital Region and Quebec. Its services in French in the parts of Nova Scotia that lie outside the Gulf Region are improving. It has used posters, press notices and pamphlets to make the public aware of its bilingual capability in these locations.

In southern Ontario and Manitoba, however, its bilingual capability is weak (one bilingual position in Ontario, four in Manitoba), and is pretty well non-existent in British Columbia, where the Department has 1,650 employees and no bilingual positions at all. Enquiries and correspondence in French cannot be handled expeditiously in these circumstances and measures should be put in hand to improve the situation.

Publications for the public at large and for fishermen are produced in both languages as a general rule. The Department still does not have a formal policy on the translation of scientific publications, but the translation unit has been strengthened and a specialist in icthyology added.

Although the infrastructure is in place (bilingual forms, manuals, and so on), the scarcity of Francophone or fluently bilingual Anglophone managers and the fact that about 80% of the Department's activities take place in predominantly English-speaking areas severely restrict the development of French as a language of work at headquarters. At present, the Gulf Region provides the best opportunities for employees to work in French.

Of a total of almost 6,400 employees, only about 700 are Francophones (10.9%); modest though this is, it represents an increase of 190 (2%) in three years. The Department has found it difficult to recruit Francophone scientists trained in the disciplines it needs, but has been more successful with administrative and clerical staff and technicians.

We received 17 complaints against the Department this year, 12 relating to the language of service and five to the language of work. The Department is dealing with complaints more expeditiously than in previous years.

House of Commons

Occasions for praise are all too infrequent in our reports. That we are able to congratulate the House of Commons administration for improving on an already sound performance is therefore particularly gratifying. Language-of-work and participation problems remain, however, as blemishes on the tableau.

In 1982, the House continued to improve its capacity to serve the public in both languages. About twenty security guards and fifteen pages completed language training, and almost all students hired as guides for the summer season were bilingual. The House also gave particular attention to the visible manifestations of our

linguistic character and a number of remarkable transformations were achieved, notably to the exteriors of the Centre Block and the Confederation Building, to the Memorial Chamber and to various inscriptions and plaques on the Commons side of the Parliament Buildings.

The administration now has precise data on the language requirements of positions and the capabilities of incumbents. Sixty per cent of 2,200 positions have been identified as bilingual but a large percentage (36.5%) are occupied by unilingual employees. The services of the Clerk of the House, as well as those of the Restaurants, Cafeterias and Logistics sector are all poorly equipped in this regard, the percentage of bilingual positions filled by unilingual employees being 44% and 46% respectively.

Progress has been made in the language-of-work area. Job descriptions are produced in both official languages as soon as they are revised, and French is gradually being used more for drafting documents. Central and personnel services are also provided in both English and French. The weak spot remains the large number of unilingual employees in management positions. Of 26 employees occupying bilingual executive positions, eight are unilingual.

At 38%, the overall proportion of Anglophones is low, although 13 of 26 senior managers are Anglophone. The House should move ahead as quickly as circumstances permit toward its objective of hiring a greater number of bilingual Anglophones.

The number of complaints received concerning the House of Commons fell from 20 in 1981 to six in 1982. The first two related to unilingual English commissionaires, the third dealt with an announcement that was not published in a French-language weekly, the fourth with a unilingual English memorandum, the fifth with a tour guide's poor French, and the last with a unilingual French messenger. The House handled these matters in a prompt and satisfactory manner.

Indian Affairs and Northern Development

The Department of Indian Affairs and Northern Development remains pretty much where it was last year — among the official languages basement dwellers.

The Department must pay more attention to elementary aspects of service to the public. At present, not all of its publications are bilingual and some of the exhibitions it stages do not take the language factor into account. In areas of less significant demand, where service in the minority language is rarely available, the Department plans to make use of an INWATS telephone line to headquarters to provide a measure of assistance to minority-language groups. While this initiative may have some merit as a stop-gap measure, we urge the Department not to think of it as a permanent solution, but to strive to develop a real bilingual capability in its regional offices.

Of the Department's 5,315 employees, some 22% occupy bilingual positions and a little over 77% of them meet the language requirements. This year, the Depart-

ment identified 46 positions which must be filled with employees who already meet the language requirements. We can only encourage it to continue its efforts in this direction, and we look forward to seeing more concrete results.

Overall Anglophone-Francophone representation stands at 85%-15%. Francophones account for 19% at the management level, a very low 8.4% of 1,378 employees in the scientific and professional category, and 4.7% of 527 employees in the operational category. Indeed, Francophone representation is too low in all the categories except administrative support, where it has climbed to 30% from 20% last year.

The language-of-work situation also offers no cause for complacency. For example, some work documents are still in English only; as a general rule, employees cannot count on being supervised in their preferred language; and headquarters still does not regularly communicate with the Quebec Region in French, notwithstanding a departmental policy to this effect. Managers have now been asked to report twice a year on the official languages situation in their sectors, but they have not yet been given specific objectives to meet.

Two complaints were lodged against the Department in 1982. One concerned the lack of service in French at an exhibition, the other an advertisement placed in an English-language daily but not in the local minority-language weekly newspaper. Both complaints were satisfactorily resolved.

Insurance

The Department of Insurance makes steady progress, but we wonder whether it could not accelerate the pace of language reform. While most of the recommendations of our 1980 audit have been carried out, the Department has still not produced a comprehensive linguistic policy for employees, defined specific language goals for each division or examined the need for French-language work documents. It has, however, prepared language guidelines for managers.

Approximately 90% of client companies deal with the Department in English. Consequently, the number of bilingual employees (55 of 201) is sufficient to provide service in either official language, particularly since approximately half of the bilingual positions require superior language skills.

The language of work continues to be mainly English. However, this year the Department took the excellent initiative of asking employees to identify their preferred language for performance evaluations, and 19 chose French. Fifteen of these evaluations have been completed but only 11 were in French. The Department should therefore ensure more systematic respect for each employee's language preference.

In 1982 the Department filled 42 positions and hired 14 Francophones. Nevertheless, the overall representation of Anglophones and Francophones remained stable, at 77% and 23% respectively. The proportion of Francophones in the

actuarial group increased to 43% (10 of 23); all, however, are at the lowest level. Similarly, in the commerce officer group all Francophones are at the lowest level, compared to only 36% of the Anglophones. The Department is aware of the problem, but needs to concentrate harder on doing something about it.

No complaints were filed against the Department in 1982.

International Development Research Centre

Despite encouraging signs last year, the International Development Research Centre showed little zeal for official languages matters in 1982. Although it has made praiseworthy efforts to attract Francophones to its ranks, other facets of its language programme appear to have been left by the wayside. As a result, precise language responsibilities have yet to be established for managers, control mechanisms are still non-existent, and French has an inferior position as a language of work.

The Centre estimates that approximately 45% of its employees have a knowledge of both languages. Its general interest publications are bilingual, but certain specialized works of interest to both language groups are either available only in one language or translations appear several months after the original version. We should note, however, in the case of its unilingual scientific publications, that the Centre will henceforth include a summary of the text and of each chapter in the other official language. At year's end, the Centre also intended to conduct the survey we proposed last year in order to define more clearly the language interests of readers of specialized publications.

At head office, Anglophones represent 62% of 310 employees and Francophones 38%, mainly because of their high representation among support staff (64 of 129). A third Francophone has been appointed to one of the 11 senior executive positions, where two years ago there was only one. Francophones are well represented in all other categories except the scientific and professional (19 of 81). If the Centre continues the laudable efforts it made this year to publicize its activities in Francophone scientific circles, it should be able to recruit more French-speaking professionals in the future.

English predominates as the language of internal communications, meetings and employee supervision. While striving to recruit French-language professionals, the Centre must also make it possible for them to work in their own language. Too few efforts have been devoted to this end. The fact that only 17 of 223 performance evaluations were prepared in French is indicative of the extent of the problem.

There were no complaints against the Centre in 1982.

Justice

The Department of Justice finally came around to dealing with its language-of-work situation by making it the 1982 priority of its official languages effort.

Unfortunately, even a priority programme works with judicial circumspection in the Department, with the result that it was still too early by year's end to evaluate its effectiveness.

Approximately 230 of 1,200 Justice employees provide legal advisory services to federal institutions in the National Capital Region, and the Deputy Minister wrote to client departments this year to remind them that these services are available in both languages. A survey conducted by the Department indicates that, in general, clients are satisfied with the current situation. There are 83 linguistically qualified incumbents of 104 bilingual legal advisor positions, which represents an increase of eight bilingual lawyers over last year. We shall be taking a closer look to see whether levels of competence, as well as numbers, are sufficient to ensure adequate service in both languages.

Eighty-nine of 423 employees in the nine regional offices have a knowledge of English and French. However, most of the bilingual employees are to be found in the two Quebec offices, with the other seven offices having no more than a limited bilingual capacity. Edmonton remains the only office without a bilingual legal advisor but the Department is attempting to deal with this situation through language training. At headquarters, 372 of the 553 positions (67%) are designated bilingual and 306 incumbents (82%) meet the requirements.

The Department has maintained its overall objective of 70% Anglophone and 30% Francophone representation. However, in the legal advisor category, Francophone participation fell one point this year to 24%, and at the entry level it was only 20%. We urge the Department to look into its recruitment methods without delay to make sure that qualified Francophones are being encouraged to apply.

The Department hopes that its recently prepared employee language preference inventory will finally put a stop to incidents where personnel and central services are provided in the "wrong" language. Senior managers, who were asked to determine the extent to which English and French are used in their committee meetings, replied that, in 11 of 17 committees, English is used 80% of the time or more. The Department must now formulate a plan to increase the use of French in meetings.

An interesting initiative undertaken this year was an exchange of lawyers between the Winnipeg and Montreal offices, designed to provide an opportunity to work in the other official language. Language training remains a priority in the official languages programme, but 36 of 102 supervisors in the National Capital Region are still unable to perform their duties in both languages. This number is much too high.

The Department continues its efforts to increase the proportion of legislation drafted in French: 20 of the 97 bills placed before the current session of Parliament were originally drafted in that language.

The one complaint lodged against the Department in 1982 concerned unilingual English documents at a seminar on the Charter of Rights and Freedoms. It was satisfactorily resolved.

It was a different story, however, at the Canadian Unity Information Office, which reports to the Minister of Justice. The number of complaints more than doubled from 1981 (5 to 11), and the Office's co-operation in their resolution was less than satisfactory. Seven of the complaints concerned unilingual billboards. Despite experience elsewhere which suggests that bilingual billboards can be a success, the CUIO has long maintained that "the message is lost" with this type of presentation. We do not agree. Moreover, we are certain that unilingual French billboards in Toronto, or the reverse in Montreal, are likely to cause more serious problems than any loss of message might entail. However, CUIO may be softening its position in response to feedback from a Treasury Board task force which is trying to create a more uniform and consistent policy.

Our attempts to resolve the remaining four complaints had mixed results. Two concerned unilingual French advertisements in bilingual publications: one was settled satisfactorily and we are still discussing the other with the Office, which seems to see no harm in publishing an advertisement in French in a predominantly English-language neighbourhood newspaper. A complaint about errors in the French text of a brochure was satisfactorily resolved, but the last one, concerning an offer of information on the new Constitution which appeared in a German-language publication, is still under study. The text of the advertisement was in German, and the brochures being offered were listed only in English, even though 18% of the publication's total circulation is in Quebec. The CUIO claimed there was insufficient room to include the French titles. A likely story, especially since two-thirds of the advertisement was occupied by a drawing.

Labour

This year the Department of Labour kept busy cultivating its linguistic garden. It issued a brochure to employees explaining their official languages rights and obligations; published a bulletin concerning services to the public and those provided under contract and by third parties; and conducted a survey of client satisfaction. Language-of-work problems persist, however, and Francophone participation remains low at senior levels in most categories.

The Department provides bilingual services at four of its five regional offices (Moncton, Montreal, Toronto and Winnipeg) and at four of its 16 district offices (Quebec City, Ottawa, Sudbury and Fredericton), where it considers there is significant demand. Some competence in both official languages is required for one-half of the 802 occupied positions, and some 80% of incumbents meet the established standards. However, an advanced knowledge of the second language is mandatory for only a few positions. The Department should review this element, which is so closely related to the quality of service.

In 1982, Francophone participation increased by nearly 3% to almost 30%. However, the gain occurred chiefly in the administrative support category where Francophones, representing 38% of the group, are already too numerous. Progress has been less noticeable in the other categories, where Francophone participation remains below average, particularly at the senior levels of the scientific and

professional and the administrative and foreign service categories, where it does not exceed 15%. The Department must make a special effort to correct this imbalance.

Language of work is the sore point in this Department. Although internal work documents are available in French and English, the presence of unilingual supervisors still hinders the use of French, which is already limited because the Department's clientele is mainly Anglophone. The language-of-work survey announced in 1981 is nearing completion and we are eagerly awaiting the results.

Two complaints were lodged against the Department in 1982. The first concerned a circular letter in English which was mistakenly addressed to a Francophone. The second related to a unilingual rubber stamp. Both were quickly resolved.

Law Reform Commission

The Law Reform Commission had no trouble maintaining a high standard of official languages performance in 1982. Indeed, it may well have improved upon its previous record.

The Commission's language policies are well integrated into all facets of its operations. Thus, for example, all of its publications, whether prepared by Commission staff or contract employees, are automatically vetted for linguistic quality Service to the public is also monitored regularly and in its next annual report the Commission will invite opinions about the linguistic aspect of its services.

The proportion of bilingual positions increased slightly over last year: 35 of the 40 occupied positions (87%) require a knowledge of English and French. It is now a well-established practice that all communications with members of the legal profession, provincial governments, bar associations, police forces, or the public at large, take place in the language chosen by the client.

It is also taken for granted that employees can work in their preferred official language. All internal working documents are produced in English and French.

The only shadow over this otherwise shining tableau is the inequitable participation of the two language groups among permanent staff, where 63% are Francophone and only 37% Anglophone. Among contract employees, however, the proportions are 74% Anglophone and 26% Francophone. Nevertheless, taking both groups into account, English-speaking employees remain under-represented at 57%.

There were no complaints lodged against the Commission in 1982.

Library of Parliament

The Library of Parliament was content to maintain the status quo in 1982. While it can undoubtedly offer service in both official languages to its parliamentary public and provide its employees with opportunities to work in the language of their

choice, the Library has been reluctant to establish a clear official languages policy and an implementation programme which can be systematically monitored.

The level of bilingualism remains high, with 150 of the 214 members of staff able to function in both languages. Positions are still not designated bilingual or unilingual, however, and we have already pointed out that the Library could only benefit from identifying positions that require a bilingual capability. So far there has been no action on this suggestion.

Language is mentioned briefly in the recently-published *Employee's Guide to the Parliamentary Library*. Unfortunately the Library did not take advantage of this opportunity to give details about employees' linguistic rights and responsibilities, mentioning only that they have the opportunity to work in the language of their choice. However, a document on language training is planned and we hope that the Library will make this a first step toward developing an official languages policy.

Although the two language groups are fairly equitably represented in most employment categories, the Library has not yet been successful in recruiting more Anglophones for the support staff group, where their participation rate is only 25%. Because this is the largest category, Francophones are in the majority overall, representing 53% of the staff.

Staff are encouraged to use either language at most committee meetings. At the senior management committee, however, English prevails, despite the fact that Francophones outnumber Anglophones five to four. Performance appraisals are reported to be in the language chosen by the employee, although the continuing lack of bilingualism among a few division chiefs makes us wonder if this is always the case.

In 1982, we received one complaint against the Library. It concerned the failure to place an advertisement in a French-language newspaper and was still under review at year's end.

Medical Research Council

The Medical Research Council continues to be in the top category of bilingual institutions.

Twenty-eight of its 40 positions are designated bilingual and most of them require a high degree of linguistic competence. They are manned by 25 employees who meet the language requirements. Service to the public is readily provided in both official languages and all publications for general distribution are bilingual. About 20% of the submissions the Council receives are from Francophone institutions, and they are examined in the language in which they are received by peer review committees composed of members who have the necessary linguistic competence.

Francophones account for a somewhat high 50% of the Council's employees. Two of the five members of the executive category are French-speaking, as are five of the 11 employees in the administrative and foreign service category. Anglophone participation in the administrative support category is rather weak — ten employees out of 23 (44%). The Council should try to make some adjustments in its work force over time in order to correct this imbalance and to achieve a more equitable overall distribution of Anglophones and Francophones.

French is not yet used as much as English as a language of work within the Council, largely because about 90% of all submissions it receives are written in English, including some from Francophone institutions. However, the great majority of internal documentation is bilingual, central and personnel services are provided in both languages, and for the most part employees are supervised in their preferred official language.

No complaints against the Council were received in 1982.

National Arts Centre

The National Arts Centre maintains its excellent linguistic record for service to the public, and the participation of Anglophones and Francophones appears adequate. A few problems still remain, however, in the language-of-work area.

The Centre now has an official languages policy, but as yet no control mechanisms are in place to ensure that it is implemented. Indeed, the policy has not yet been distributed to all employees, despite the fact that its purpose is in part to inform them of their rights and obligations. The Centre has not ascribed linguistic standards to permanent and part-time bilingual positions, a weakness we noted as far back as 1979. A consultant reported on these and a number of other language issues in June, and it is to be hoped that action will be forthcoming on outstanding matters.

The NAC's programming is generally well-balanced linguistically. Contacts have been established with cultural groups and schools from both linguistic communities in order to increase their participation in the Centre's activities and projects. The Theatre Department has always had an excellent record in this regard, and the Music Department, which had been weak on the French side, has recently begun working with Francophone groups in Hull.

English remains the principal language of work, mainly because too many directors and supervisors lack sufficient fluency in French. Because of the lack of linguistic standards for bilingual positions, it is also difficult to ascertain whether any given manager or supervisor is sufficiently bilingual to allow his subordinates to work in their preferred language. A language assessment test has been developed by the University of Ottawa, but the Centre intends to use it only for new employees. In our view, all permanent and part-time employees should take the test.

Although it appears that a large proportion of the Centre's staff is composed of Francophones, it is difficult to arrive at firm conclusions since the first language of almost half the total complement of 523 has not been established.

We received five complaints against the NAC in 1982. They concerned the absence or poor quality of French in written communications and the unavailability of person-to-person service in French. The Centre's co-operation in these matters was excellent.

National Capital Commission

God created the world, people made the town, and the National Capital Commission has married the two with a fair measure of linguistic success. The NCC has made steady progress over the years in ensuring bilingual service to the public. However, more effort is still required to smooth out its participation rates and to foster greater use of French on the job.

The NCC has no lack of occupied bilingual positions — 463 (56.2%) of a total of 824. It also sets a high standard of bilingualism for public contact positions. Unfortunately, however, 28.5% of the incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements.

Central and personnel services are offered in both official languages and French is used as a language of work along with English in many branches and divisions within the Commission. However, on-going problems include a number of supervisors who are not bilingual and others who do not possess a sufficient knowledge of their second language to enable them to provide effective supervision in that language. This is a particularly sore point in the management category where five out of seven people do not meet the language requirements of their positions. The NCC should address itself to this problem with greater vigour.

Of its 824 employees, 391 (47.5%) are Francophone. They account for more than 40% of the employees in each employment category except for management, where six of the seven incumbents are Anglophone. The Commission should take steps to achieve a better balance in participation rates.

The five complaints lodged against the NCC in 1982 concerned mistakes in two signs, a unilingual notice, a mistake in an advertisement and the poor quality of French in a publication. The NCC was very co-operative in dealing with these matters.

National Defence

In 1982, the Department of National Defence put in place a number of measures that confirm its willingness to pursue its campaign to promote equality for English and French. The audit we began in 1982 also revealed positive developments in managers' attitudes toward the official languages programme which should help the Department achieve its plans.

National Defence has assigned new official languages responsibilities to base commanders and informed all its employees of their rights and obligations in two brochures, one directed to military personnel and the other to civilian staff. These measures should help to correct a lack of information about official language matters in Canada's military environment.

Having set up shop in 1981, the Directorate of Evaluation — Official Languages has already conducted 19 audits. In addition, requests for translation are more closely monitored, as are the language requirements of civilian positions.

Signage, publications for the general public and advertising for civilian and military recruitment are almost always bilingual, but personal contacts reveal a number of weaknesses. In particular, the fact that a significant number of military personnel and dependents on most DND bases and stations are members of the official-language minority has been given insufficient attention. Linguistic services provided to personnel and their families (for example, children's education, base exchanges and base newspapers) are of varying quality, ranging from excellent on bases in Quebec and northern and eastern Ontario, to mediocre on some bases in the Maritimes, southeastern Ontario and the Prairie provinces.

Only 12.5% of departmental positions are bilingual (14,000 of 112,000), and only half of the incumbents meet the language requirements. The rate is higher among civilians than among military personnel, and the shortage of bilingual military personnel is not being significantly reduced since language training does no more than compensate for the attrition of bilingual Forces members. This situation results in continued weaknesses in reception, telephone and security services, even if there has been some improvement in these areas.

French as a language of work reflects some progress. Fifty-three new French-language units were established in 1982 in Quebec and aboard HMCS Algonquin. About 90% of administrative documents now exist in both languages and an additional 7% are in the translation pipeline. There has also been some improvement in central and personnel services. Military training in both languages has not advanced beyond last year, since it has not been possible to increase the pool of instructors qualified in French and because only 3% of technical documents are bilingual. The Department did, however, initiate a more vigorous attempt in 1982 to solve the thorny problem of translating technical documents.

Further advances have also been made in the area of participation. Among military personnel, the Anglophone-Francophone ratio now stands at 73.5% to 26.5%, and among civilians at 80.3% to 19.7%. In the junior military officer group, Francophone participation has risen from 22% to 23%, in the scientific and professional category from 25% to 26.5%, and in civilian senior management from 8% to 10.6%. However, these percentages should not be allowed to obscure the fact that 6,200 of 6,650 Francophone civilian employees occupy junior positions and 20,550 of 21,150 Francophone military personnel are junior officers or other ranks.

The 37 complaints received in 1982 reflect the weaknesses noted above: 22 concerned various aspects of service to the general public, and 15 dealt with language of work. Two delicate issues were raised which involved the Department and

provincial jurisdictions. The first concerned court documents sent in French to an Anglophone member of the public following a traffic violation on federal property at the St-Jean Base in Quebec. The second had to do with French-speaking military personnel stationed in Edmonton whose children are obliged to attend French immersion classes rather than classes designed for Francophones. Both matters are still under review. Thanks to the Department's co-operation, 46 cases were settled in 1982.

National Energy Board

The National Energy Board's capacity to serve the public in both official languages continues to be good. The ten-member Board includes three Francophones, but in general Francophones are poorly represented on staff and French is little used as a language of work.

About 110 of the Board's 430 employees are bilingual, which seems ample as far as numbers go. The Board should therefore concentrate on bringing managers' skills up to the point where they can supervise technical work done in French. A number of research and administrative tasks could be performed equally well in either official language, but at present the use of French as a language of work is virtually confined to personnel and information services, and to administrative support sectors.

The Board must also make a determined effort to provide at least some French in the specialized technical orientation course it organizes in conjunction with the Department of Energy, Mines and Resources. This year, 11 of the 17 participants were Francophones, but the entire course was conducted in English.

The Board managed to increase the number of its Francophone scientists and professionals by eight (they now constitute 11% of this group), a commendable achievement. On the other hand, it still does not have a single Francophone among its executives and senior managers. Although the Board's staff increased by 16% in 1982, and there were also vacancies to fill due to normal turnover, the proportion of Francophones rose by only 1% to reach a modest 15% overall. It must do better than this.

One complaint was received this year. It related to the temporary appointment of a unilingual person to supervise a word processing unit. The matter has not yet been resolved.

National Film Board

Thanks to some judicious fine-tuning, the National Film Board has managed to maintain and even improve upon an already excellent official languages performance.

The Board has 467 bilingual positions and a very high 93.3% of these are occupied by employees who meet the language requirements. The requirements of

several positions in the administrative area, as well as in the technical and administrative support categories, have been upgraded. All of the Board's 30 distribution centres have the capacity to serve clients in their preferred official language and publications are bilingual. With characteristic thoroughness, the Board plans to carry out a survey to gauge the degree of client satisfaction with the linguistic quality of the services it provides, and comments from the public will be analysed to determine areas requiring corrective action.

Anglophones and Francophones are roughly equal among the NFB's 1,027 employees. Since films are produced in English and French by separate production units and the Board's headquarters is located in Montreal, a 50-50 ratio does not seem inappropriate.

The majority of employees who are recruited to provide central services to staff, or service to the public, as well as those at the senior management level, are bilingual when hired. Obviously, this approach can only have a positive effect on the language-of-work climate within the Board. It is not surprising therefore that both languages are freely used at management committee meetings and that, as a general rule, employees can work and be supervised in their preferred official language.

In 1982, the one complaint lodged against the National Film Board concerned the inauguration ceremony in English only of new office premises in Winnipeg. The matter has not yet been resolved.

National Harbours Board

For the National Harbours Board, 1982 was largely a year of revitalization: studies, analyses, surveys, plans and forecasts — all of which kept the ship of progress from venturing out of port.

The Board did, however, provide all harbour employees with information on official languages. It also looked at the matter of bilingual positions to be staffed on an imperative basis. And it set about devising ways of making managers responsible for official languages programmes and for monitoring their performance.

The Board also conducted a survey in order to determine the need for service to the public in the two official languages, but since the questionnaire was sent to employees rather than clients, there may be some reason to wonder about the validity of the results. Generally speaking, however, although their exact number is not known, there appears to be a sizeable percentage of bilingual employees, and service to the public is satisfactory from the linguistic point of view.

The Board's 1,700 employees, located in 15 ports and at headquarters in Ottawa, generally work in the language of their choice. In Quebec ports, French is the principal language of work while English is used elsewhere. Both languages are freely used at headquarters.

Anglophones represent 59% of the 133 employees at headquarters and Francophones 41%. In the ports, the two language groups are geographically

polarized: of the 937 employees in Quebec, 883 are Francophones, and Anglophones account for 623 of the 677 employees outside Quebec. The Board will need to take steps to check this polarization and to work toward more satisfactory representation of the official-language minorities. Particularly worrying is the declining participation rate of Anglophones in Quebec, which will require decisive action to halt, let alone to reverse.

Three complaints were lodged against the National Harbours Board this year and the Board has been unduly slow in dealing with them.

National Health and Welfare

The Department of National Health and Welfare has maintained a reasonable standard of linguistic competence in the area of service to the public. Language of work and participation problems remain a more difficult nut to crack.

Of the Department's 9,068 employees, some 30% occupy bilingual positions. Service in both languages is particularly well handled in Income Security and Social Services, the two branches with most frequent contact with the general public. In Income Security, service standards for each office have been established on the basis of a survey of clients' language preferences, and an implementation plan to achieve these standards has been approved by senior management. In Social Services, most contacts with the public are in the New Horizons Program; since the Branch has a 90% bilingual capability, it seldom has problems providing service in both languages.

Although contacts with the general public are more limited for the Health component, the three branches — Health Services and Promotion, Health Protection and Medical Services — have designated areas of significant demand and are preparing action plans to help meet this demand.

The language-of-work situation has not yet shown much improvement. Although a number of initiatives undertaken by the Department may produce results in the longer term, English remains by far the predominant language of work at headquarters and in most areas outside Quebec.

Departmental efforts to improve matters have largely been focussed on language training to upgrade the bilingual capability of supervisors and employees who provide personnel and central services. As mentioned in our last Report, the Social Service Programs Branch, in conjunction with the Public Service Commission, set up a special language training course aimed at upgrading the comprehension skills of Anglophone employees in order that their Francophone colleagues could be understood when they spoke French during meetings. Preliminary results indicate that those who participated were generally happy with the project, and the use of French has increased in the Branch. This is an interesting initiative which should be the subject of careful evaluation to determine the extent to which it might be helpful elsewhere in the Public Service.

Overall Francophone participation has increased marginally to almost 22%. While slight progress has been made among the 1,951 scientists, rising to 15% from 14% last year, the operational category remains virtually as it was — 10.3% of 863 employees.

Much-travelled Fitness and Amateur Sport has moved again. As of October 1, 1982, it left the Department of the Secretary of State to become part of National Health and Welfare. Our audit of the Branch revealed that it has not yet developed a comprehensive official languages policy and guidelines governing financial assistance to sport and fitness associations. Furthermore, although it is able to provide adequate service to the general public, very few of its sport consultants are capable of providing service in French or of fostering the participation of Francophones in the activities of the sport governing bodies. It was also observed that managers generally have no clear idea of goals and objectives in the area of language reform and have little commitment to the resolution of linguistic problems.

At year's end, we were informed by Health and Welfare that a number of initiatives were being undertaken to improve the situation in this area. A review has been carried out of the linguistic capability of the Branch and of client associations; a senior official has been given the responsibility of co-ordinating Branch official languages programmes; an official languages plan for the Branch is to be drawn up in early 1983; the National Sport and Recreation Centre has been invited to prepare a similar plan; and sport and fitness associations will be made aware that continued financial assistance will be conditional upon their ability to provide a much broader range of services in both official languages. We shall be looking to see what success the Department has in following through with these measures in 1983.

In 1982, we received 20 complaints concerning the Department. Most referred to unilingual English telephone reception and unilingual signage. The Department showed excellent co-operation in handling complaints which, on two occasions, were resolved the day after they were brought to its attention.

We received five complaints against Fitness and Amateur Sport. One which is dealt with in Part II of this Report concerned a lack of service in French provided to a group of Francophone athletes; two involved correspondence in English sent to Francophones; another dealt with a document which was not available in French; and the last concerned an English term in a French text. Good co-operation was shown in the handling of complaints.

National Library

The National Library managed in 1982 to maintain its position as one of the better institutions in terms of official languages. Progress was made on both the service and language-of-work fronts, although in the latter a little tidying up is still required. On the debit side, Anglophone participation dropped somewhat in the administrative support category.

In order to evaluate the linguistic quality of its services to the general public, the Library conducted the survey referred to in our last Report. Of the 88 people who

responded, only four were dissatisfied: two Anglophones and two Francophones. These results are no doubt attributable to the fact that 337 of the Library's 576 employees are in bilingual positions and 286 of them meet the language requirements. The Library now intends to monitor client satisfaction on a regular basis.

As part of its effort to improve its bilingual capability, the Library has virtually eliminated the lowest level of language proficiency for all middle and senior management positions. There are still, however, 11 positions at this level in the Collections Development Branch, which in any event has few bilingual employees. Until recently, none of the 15 employees dealing with other libraries for exchanges and collection research was bilingual. At year's end, an additional bilingual employee was hired, but there is obviously still room for improvement.

The Library estimates that there are three groups of employees, totalling 62 altogether and mainly in the administrative area, who work most of the time in French. Among the other groups, French is used between 25% and 50% of the time. A survey will be conducted within the next six months to determine with more certainty actual usage and employee satisfaction. All central and personnel services are available in both official languages.

Overall Anglophone representation is slightly low at 63.9%. It remains, however, at a healthy 74.4% in all employment categories except administrative support. In the latter, there are only 123 Anglophones among the 248 employees, a situation the Library should try to correct.

We received three complaints against the Library in 1982. One referred to a unilingual English job description; a second noted English abbreviations in a French text; and the third concerned unilingual English telephone reception in the Collections Development Branch. All three were satisfactorily resolved. As usual, the Library's co-operation on these matters was excellent.

National Museums

Last year, we noted that the National Museums of Canada provided generally good bilingual service to the public, but still exhibited weaknesses in matters relating to language of work and the balanced participation of Anglophone and Francophone employees. In 1982, the situation remained basically the same, and the appointment of official languages co-ordinators in the Corporation's various components has not yet produced the improvement we had hoped for.

Seven hundred and twelve of the Museums' 1,016 employees are in bilingual positions and 80% of them meet the required linguistic standards. The latter have been upgraded so that more positions call for the two higher levels of language competence than was previously the case. Bilingual service is provided by the various components of the National Museums within the National Capital Region and elsewhere in the country at travelling exhibitions. However, not all the Museums' scientific publications are available in both official languages and the French versions of descriptive labels at the Museum of Science and Technology and the War

Museum leave something to be desired. Furthermore, complaints indicate that the French in some of the documents put out by the National Gallery and the Museum of Natural Sciences is of poor quality. The Corporation should correct these deficiencies.

English continues to be the principal language of work in the Museums. Last year, we pointed out that a number of managers and supervisors were not sufficiently competent in French. Little has changed in 1982.

Overall Anglophone-Francophone participation within the Corporation stands at 69%-31%. However, Anglophones are under-represented in both the administrative support (59%) and operational categories (52%), and Francophones are under-represented in senior management (14.3%). Although the Francophones' situation has improved slightly in the scientific and professional category (from 10% to 12%) and in the technical category, where they now account for 17% compared to 16% last year, these figures are also too low. Given this kind of imbalance, it is hardly surprising that French takes a back seat within the Corporation as a language of work.

The 12 complaints lodged against the Museums in 1982 covered such matters as the poor quality or lack of French in documents, publicity material and oral presentations for the public's benefit. All were settled in a satisfactory manner.

National Parole Board

The National Parole Board has managed to emerge from last year's linguistic doldrums and is steadily setting a progressive course. Although its overall language situation has always been fairly good, the Board does have a few persistent weaknesses — in particular the problem of unilingual Board members — which it is finally beginning to correct.

A Committee of Board members, headed by the Vice-Chairman, has designed a programme to evaluate the language knowledge of new appointees and plan language training as required. Five of the 26 permanent Board members are either taking language instruction or scheduled to do so. Others are planning to participate in exchanges to areas where their second language is spoken. Nine are already bilingual.

In view of the limited contact the administrative staff has with the public, bilingual capacity is satisfactory: over half of the 260 occupied positions at headquarters and the five regional offices are designated bilingual, and 93% of the incumbents meet the requirements. The offices in Moncton, Montreal and Kingston have adequate capacity in English and French and the Board will establish bilingual positions in Saskatoon and Burnaby as vacancies occur.

Bilingual application forms and information brochures notwithstanding, it still appears to be the case that few Francophone inmates in institutions outside Quebec exercise their right to a parole hearing in French: less than one per cent of the hearings held outside Quebec were in French. One explanation we have been

offered is that, because the atmosphere in these institutions is overwhelmingly English, inmates become accustomed to using it in all aspects of prison life. The reasons why a parole hearing is held in a particular language are too important to be left to speculation. The officers of the Correctional Service of Canada are responsible for advising inmates about parole application procedures, and we strongly suggest that the Parole Board collaborate with this agency to investigate the matter.

The proportion of Anglophones and Francophones among Board members is unchanged from last year at 65% and 35%. Francophones are still slightly over-represented on staff at 40%, a level which is maintained throughout the range of occupational categories. We would suggest that the Board look at its staffing process to ensure that qualified Anglophones are encouraged to apply for positions at all levels.

Management has made some efforts to encourage greater use of French at meetings and unilingual French reports are now routinely presented. Internal communications of a general nature are monitored and reminders issued when they are unilingual. Nevertheless, the Board must examine the reasons why at headquarters, where Francophones make up 49% of the staff, only 28% of performance appraisals were completed in French.

We received no complaints against the Parole Board in 1982.

National Research Council

During the past year, the National Research Council has made steady progress in improving its official languages situation. The NRC is experiencing difficulty, however, in recruiting Francophone scientists, a problem highlighted by its President in his appearance before the Joint Committee on Official Languages.

There is also room for improvement in the quality of services offered to the public. However, in order to ensure the linguistic quality of its publications, the Council did set up a text-editing facility in 1982, thereby correcting a deficiency noted in last year's Report.

The Council employs over 3,200 people and has a total of 766 bilingual positions. Only 3% require a superior level of proficiency, but an on-going assessment of linguistic profiles has resulted in a 12% increase in the number requiring an intermediate proficiency level, to a total of 375. Only 72% of incumbents meet the language requirements of their positions, 3% less than in 1981.

Overall Francophone participation at the NRC has continued its upward trend, increasing by 2% to 19%. However, it stands at only five out of 41 in the executive group, a situation that warrants the Council's special attention. It should also increase its efforts to recruit Francophones in the scientific and professional and technical categories, where their participation rates are still low (10.4% and 15% respectively).

Much remains to be done if both official languages are to enjoy equality of status in the scientific and technical operations of the NRC. At present, French is the language of work at the Industrial Materials Research Institute in Quebec and at three research units in the National Capital Region. There are also plans to increase the number of units working in French in Ottawa and to establish a laboratory in New Brunswick that will function in French.

A study of NRC's work documents reveals that they are generally available in both official languages, and the remaining unilingual manuals are in the process of being produced in bilingual format. The Council has also recently undertaken a survey to determine the extent to which employees may work in their preferred official language; we very much hope the results will show the way toward a number of improvements.

One complaint concerning unilingual English telephone reception was lodged against the Council in 1982. It was satisfactorily resolved.

National Revenue (Customs & Excise)

Despite some laudable efforts, the 1982 language picture at the Department of National Revenue (Customs and Excise) looks no brighter than last year. On the positive side, the Department held information sessions, developed an internal language training programme, set up terminology centres in several regions and expanded its text revision service. Nevertheless, service in French is not always readily available to the public travelling across the border or going through customs posts at international airports, the two languages have not yet achieved equal status as languages of work, and there are still geographical and hierarchical imbalances in Anglophone and Francophone representation.

The Department has almost 10,000 employees who serve the public from regional offices across the country, at approximately 100 border crossings and airports and in some 500 other offices. Almost one-third of the employees occupy bilingual positions and 90% of them (2,685 of 2,980) meet the language requirements of their positions.

Even though the number of bilingual employees in most offices appears sufficient on paper, the Department is not always able to tap this capacity and provide adequate service without delay. Minority-language clients may be required to wait until a bilingual officer can be summoned by telephone or, in some cases, have to deal over the telephone with an officer located miles away. We have observed in earlier reports that the telephone referral system is cumbersome at best. It seems clear that it is not in keeping with the kind of service which should be available at customs posts, especially given "the nature of the office," to use the language of the new Constitution, and we must recommend firmly that it be replaced by adequate bilingual service.

On the language-of-work side, the Department has taken steps in the right direction. Senior management has tried to encourage the use of French during meetings

by setting the example. For instance, during the management committee meeting of one branch, at least one item on the agenda is discussed entirely in French. The Department has also set up a language monitoring system for communications between Ottawa and the Quebec Region, and has developed technical glossaries to facilitate communication. However, working documents such as internal guidelines or instructions are still sometimes issued in English only. The main difficulty continues to be the lack of supervision in French, with many supervisors not meeting the requirements of their bilingual positions (20% in all, 31% outside Quebec).

Overall representation of Anglophones and Francophones remained stable this year at 74.8% and 25.2% respectively. There has, however, been a substantial improvement in the upper levels of the administrative services and finance groups, where Francophones were seriously under-represented (from 16.7% to 31% and from 6.7% to 14% respectively). However, the lack of Francophones is still obvious in the executive group (13%), and at the upper levels of the personnel and programme management groups (12% and 14% respectively), while Anglophone representation in Quebec is a low 6.9% (up from 6% last year).

We received 22 complaints against the Department in 1982, a considerable drop from the 45 which were lodged in 1981. They concerned the absence of service in French at border crossings or at airports, public documents with a faulty or missing French version and the absence of service in French at certain offices.

National Revenue (Taxation)

The Department of National Revenue (Taxation) proceeded cautiously along the path to language reform in 1982, but there still are a number of obstacles to overcome. Although the vast majority of Canada's 14 million taxpayers are dealt with very smoothly in their preferred official language, a number of gaps in service remain. Within the Department, the use of French is gradually increasing in the National Capital Region and New Brunswick, but supervision in their own language is not readily available to some Anglophone employees in Quebec and to many Francophones in other areas. Finally, in spite of departmental efforts to improve matters, imbalances in the participation of both language groups still persist.

Our audit of the Department revealed that internal audits and monitoring activities often neglect the subject of official languages and that it has an outdated policy and does not provide sufficient information to employees about their rights and responsibilities. With regard to service, we noted the following shortcomings: public relations activities do not give sufficient consideration to the needs of minority-language groups; many district offices fail to offer their public-enquiries services in both languages; and a few taxpayers have not been receiving their correspondence in their preferred language because of data input error. In addition, persons contacted in connection with tax avoidance investigations are not always given the option of using English or French.

The Department has roughly 16,000 employees, 81% of whom work outside the National Capital Region. Some 2,800 occupy bilingual positions and more than

88% meet the language requirements of their positions. Given the demand for service in French and English in almost all parts of the country, we are of the opinion that the number of bilingual positions in most regions, especially in the new data centres, is too low.

French predominates as the language of work in Quebec and English is used virtually everywhere else, including head office. Internal manuals and publications are bilingual, but directives and circulars are sometimes issued in one language only, even in bilingual areas. Internal services are generally available in both languages and the Department has been doing a good job of offering equal training opportunities to the two language groups.

The overall representation of both linguistic groups stands at an acceptable 74.3% Anglophone, 25.7% Francophone. However, at the executive level there are only six Francophones compared to 33 Anglophones. Also, minority official-language communities are under-represented in almost all regional offices. In the Quebec Region, Anglophones represent less than 3% of the staff.

In 1982, the 35 complaints lodged against the Department dealt with such matters as correspondence mailed to the taxpayer in the wrong official language, telephone service not readily available in the client's preferred language, and lack of bilingual counter service. Three concerned language of work and participation. Almost half of these complaints originated in the National Capital Region. The Department responded expeditiously to individual complaints; however, faster action to correct the underlying problems could have prevented a number of them from arising.

Natural Sciences and Engineering Research Council

The Natural Sciences and Engineering Research Council has maintained its enviable ability to provide high-quality service to both linguistic communities. It has also managed to increase Anglophone participation significantly.

Good service can be put down to the fact that there are a sizeable number of bilingual positions at NSERC, that most are occupied by linguistically qualified staff, and that a good proportion have reached either an intermediate or advanced level of proficiency. In addition, committees assessing grant and scholarship applications appear to have a sufficient bilingual capability and a linguistically balanced membership. The Council has also expanded its French text-editing facility, thereby improving the quality of its services to Francophone clients.

There are approximately equal numbers of Anglophones and Francophones at NSERC (45 and 44 respectively). Three of the Council's eight senior managers are Francophones and both groups are well represented in the administrative and foreign service category. In the administrative support category, however, Anglophone participation increased only slightly, to 14 of 44. NSERC should persevere in its efforts to correct this imbalance.

Our 1982 linguistic audit of the Council revealed that employees are, for the most part, supervised in their preferred official language. We also noted that English predominates as the language of internal written communication and of most selection committee meetings. We have drawn attention to this problem in past reports, but NSERC has not yet adopted measures to promote the increased use of French by committee members. We suggest it do so.

We received no complaints concerning NSERC in 1982.

Petro-Canada

While there has been some progress during the year, the dynamism that Petro-Canada displays in its commercial activities is not yet evident in its handling of linguistic matters. An official languages policy was produced in the spring, with the promise of an action plan to follow, but the plan did not materialize until the end of the year. Although some progress was made in the meantime, mainly in the marketing area, it was largely unfinished business from 1981.

Petro-Canada has installed bilingual signs at just over 90 of its 1,350 service stations — 53 in Ontario (21 in the National Capital Region), 34 in New Brunswick and Nova Scotia, and seven in the Prairies. These stations were chosen because census information showed there was an official-language minority group in their immediate vicinity, but the selection can hardly be regarded as complete. Moreover, there has not yet been any systematic assessment of demand for service in both languages at stations which deal primarily with travellers.

The Company has also declined to install any bilingual signs at its stations in Quebec. Nor has it taken steps to regularize the use of the accent on its legal name in French. In our view, neither of these situations is compatible with the equality of status accorded the two official languages by the Official Languages Act or the new Constitution. Petro-Canada's acquisition from BP Canada of a further 1,640 service stations (giving it a 20% share of the retail market in Quebec, among other things) will make it all the more important that it act decisively on these matters.

Petro-Canada's promotional pamphlets are available in both languages, usually in bilingual form, and it makes a point of placing advertisements in the minority-language press. Since October, bilingual application forms for credit cards have been available at its service stations across the country, and customers can be billed in the official language of their choice, no matter where they live.

Information on the linguistic capabilities of Petro-Canada's 6,000 employees, and on the distribution of Anglophones and Francophones within the organization, is fragmentary. The identification of positions requiring a knowledge of both languages has barely begun. A survey of translation needs has been carried out but priorities have still to be determined and a system set up to do the work expeditiously.

On the other hand, there seems to be growing acceptance of the official languages policy since it was announced in the employees' newspaper in the summer. No

less than 220 employees in Calgary and 70 in Montreal are taking French courses. Commendable though this is, Petro-Canada must see to it that corporate linguistic reform is built not only on employees' interest in language training but on a firm organizational framework which actively involves managers at all levels.

Twenty-three complaints were received in 1982 and 21 were carried over from 1981. They related to unilingual signs, forms, billboards, personal service, advertisements, and the absence of an accent on Petro-Canada in French texts. Twenty-six were resolved. Co-operation improved as the year went on.

Prime Minister's Office

This year we conducted an audit of the Prime Minister's Office that confirmed its capacity to provide service to the public in both official languages and revealed steady improvements in its language-of-work situation.

The Office has adopted a consolidated policy on official languages, has set objectives with managers, and is now establishing control mechanisms to ensure that they are respected. However, we remain concerned about the lack of written guidelines for evaluating employees' language skills.

Fifty-two of the 71 PMO employees are bilingual and the Office has no trouble ensuring that its services are offered in both official languages. The use of French as a language of work has also increased since we first began scrutinizing the PMO. French-speakers use their language more freely at meetings and when drafting reports, and generally have no difficulty obtaining central and personnel services in French. However, our audit revealed that employees are not always supervised in the language of their choice and we have recommended that the Office revise its official languages policy to recognize this right specifically.

The staff of the Office includes 35 Anglophones and 36 Francophones. The high level of Francophone participation results from their preponderance in the administrative support category, where they occupy 23 of the 40 positions. At more senior levels, 12 employees are Anglophone and five Francophone.

We received no complaints about the PMO in 1982.

Privy Council Office

The Privy Council Office provides assistance to Cabinet with its research and secretariat services and guides all departments through the intricacies of Cabinet decision making. To date it has had little problem doing so in both languages, although too many Cabinet documents are still submitted in English only (or with "French to follow") and we would urge the Office to take a firmer line with departments and agencies on this matter. The PCO should be a leader, not a follower, in matters of language use; this has too seldom been the case in the past.

In previous reports we have also suggested that the Office take a more energetic approach to language of work. This year we are pleased to note that it has taken a number of initiatives designed to encourage greater use of French. Managers are evaluated on their attainment of official languages objectives, and stricter control measures are being implemented.

The proportion of bilingual positions rose to 86% from 82% last year and the practice of hiring linguistically qualified staff is now the norm. A very high proportion of incumbents meet the language requirements of their positions (246 out of 286). Since discussion of Cabinet memoranda can be complex, the Office has also raised the level of language skills required for a number of positions. An interesting initiative is to fill officer positions with candidates who have an intermediate knowledge of their second language, and require them to attain an advanced level within two years.

In order to encourage employees to use their own language freely, emphasis has been placed on comprehension rather than expressive skills. A few problems persist: at the management level only 19 of 29 incumbents meet the language requirements of their positions; the Office itself estimates that telephone calls are answered in both languages only 75% of the time; and, like many government agencies, PCO cannot be sure of having bilingual commissionaires on duty.

Management encourages Francophone employees to use their language at work and French is being used more frequently at meetings. Internal work documents produced by PCO are bilingual, but over half of PCO's Francophone employees were evaluated this year in English. The Office has, however, agreed to add a question to the evaluation form asking the employee to state his or her preferred language.

Overall, Francophones account for 164 of the Office's 343 employees (48%). Their numbers are particularly high in the administrative support category where they make up 56% of the staff. At the executive level, Francophones remain under-represented at 17%.

In 1982, we received two complaints against the PCO. The first, concerning a unilingual commissionaire, was settled with dispatch; the second, which concerned the absence of publicity in the minority-language press, arrived late in the year and was still active at year's end. Our Office also initiated discussion on a more complex case involving working papers drafted and distributed in English only by the Royal Commission on Conditions of Foreign Service. While we recognize the difficulty of translating all such documents, we have suggested that the PCO establish language guidelines for the reports of commissions. This question remains under study. Four complaints carried over from 1981 have been resolved, including three concerning the poor quality of the French text of a press guide to the Economic Summit.

Public Archives

Public Archives maintained its excellent record in official languages during 1982. Improvements have been noted in service to the public and language of work, but

efforts could still be made to raise the participation of Anglophones, particularly in the administrative support and operational categories.

As we noted last year, archival services are offered in the language of the client, and all information material is produced in both official languages. There are still problems, however, with a lack of bilingual people in security services and the cafeteria. At the same time, there have been some improvements in the latter area — the quality of French on menus is better than in the past, and two part-time bilingual employees have been added to the regular staff of eight.

A re-evaluation of bilingual positions with a view to raising their standards has now been completed for all senior and middle management positions, and the lowest level of proficiency has been eliminated. Of the 786 employees in the organization, 511 are in bilingual positions and almost 77% of them meet the language requirements.

The Archives estimate that Francophones work in French between 25% and 50% of the time, although in some areas, particularly in administrative support, the figure rises as high as 90%. All central and personnel services are available in both languages. A survey will be conducted within the next six months to determine with more certainty actual rates of usage of the two languages and employee satisfaction.

Francophone participation has risen to close to 38% from 36% last year. This is mainly due to the high proportion of Francophones in the administrative support and operational categories, where they represent 43.2% of 203 employees and 46.1% of 21 employees respectively. The Archives should try to bring more Anglophones into these areas.

No complaints were received against the organization in 1982. This is a noteworthy improvement since there had been a total of 13 in the previous two years.

Public Service Commission

The Public Service Commission has shown considerably greater leadership this year as a central agency with a major role in the area of official languages. The Commission also performed well in terms of service to the public and language of work, but the overall proportion of Anglophone employees is still low.

The Commission has maintained a very high bilingual capability at headquarters and in its regional offices. Close to 74% of its approximately 2,500 positions are bilingual and 80% of their incumbents meet the language requirements. Anxious to continue in this vein, the Commission issued directives to its managers and employees in 1982 to remind them of their linguistic responsibilities, and near the end of the year it conducted a survey to measure the degree of public satisfaction with the language aspect of its services. A few complaints received during the year reveal that telephone reception is not always in both languages in certain units at headquarters.

The Commission is also in an advantageous position in the language-of-work area. Both languages are used regularly in all sectors and at all levels, in both written and verbal communications. Ninety per cent of Anglophones and 70% of Francophones received their performance appraisals in their own language. Although the Commission compares very favourably with other federal institutions in this respect, it should nevertheless try to determine why about one-third of Francophones received their appraisals in English.

The participation of each language group has remained unchanged over the past few years, with Francophones (excluding the language training group) comprising 58% of staff and Anglophones 42%. There is better balance in the management category, where Anglophones make up 60% of staff; in administrative support, however, they represent only 32% of 830 employees. The Commission could and should make a greater effort to rectify this situation. Francophones also account for 76% in the language training group, which is less surprising, given that the majority of students are enrolled in French-language training.

In terms of its role as a central agency, the Commission has been more active this year in reminding departments and agencies of their obligation to provide documentation to candidates entering competitions in the language of their choice. It has also tightened up the language requirements for members of selection boards and has improved its capacity to offer professional training in both languages, particularly in the area of computer programming and courses for senior managers and executives.

Last year, we urged the Commission to take more decisive action to help establish a better balance in various departments with respect to representation of the two language groups in certain regions and employment categories. There is some good news to report on this front. In co-operation with Treasury Board, the Commission has completed a plan to improve Francophone participation among scientific and professional staff and is putting the finishing touches on a study of the participation of official-language minorities in New Brunswick, Quebec and northern and eastern Ontario where members of the minority communities are clearly under-represented. However, the Commission and Treasury Board must keep up the pressure on departments so that plans are translated into concrete action.

As was the case last year, most of the 29 complaints received in 1982 concerned unilingual telephone reception and correspondence, lack of documentation in French for candidates entering competitions and the absence of competition notices in minority-language weeklies. Twenty complaints have been resolved satisfactorily and nine are under study. The issue of the publication of competition notices in weeklies is still unresolved. The Commission has been more co-operative this year in settling complaints.

Public Service Staff Relations Board

The Public Service Staff Relations Board has maintained its good reputation for service to the public in both official languages, and has taken steps to deal with the language-of-work problems noted in previous annual reports and in our 1981 audit.

In 1982, the Board surveyed its clientele to determine more precisely the preferred language of its numerous correspondents. The Board began to revise its language policy, and the language requirements of certain positions are being reviewed to bring them more into line with operational needs.

Over two-thirds of the Board's staff are considered to be bilingual. Of 165 employees, 136 occupy positions requiring a knowledge of both languages and 116 meet the language requirements. In addition, simultaneous interpretation is available at public hearings conducted anywhere in Canada. Arbitration decisions are delivered in both languages, with priority accorded to the language in which the hearing was held. Although delays in translation continue to be the norm rather than the exception, the Board does publish in both languages simultaneously any decision affecting large numbers of people.

The Board has made considerable progress in increasing the use of French as a language of work. All work documents are available in both languages, as are specialized training courses. Employees are encouraged to use French at meetings and in drafting reports, and have been informed of their right to have their performance evaluations prepared in the language of their choice. However, a significant number of Francophone employees do not choose to exercise this right. The reason for this situation may become clear in 1983 as a result of a questionnaire which has been distributed to employees to determine their degree of satisfaction with the use of English and French at work.

The remaining difficulties in the language-of-work area are all the more surprising when one considers that almost half the Board's staff are Francophone. Of 165 employees, 85 are Anglophone and 80 Francophone, and seven of 14 senior managers are Francophone. Although we do not consider these proportions to be too far out of line, the Board should continue to monitor them and to ensure that Anglophone candidates are made aware of positions that become available.

We received no complaints about the Board in 1982. Two carried over from 1981 were successfully resolved.

Public Works

Public Works has been dragging its feet when it comes to official languages matters; it is high time that it stepped up the pace of reform. The "imminent publication" of its official languages manual which we mentioned last year finally took place at the beginning of November, but a lack of evaluation, monitoring and control mechanisms continued to hamper the correction of deficiencies in the areas of language of service and language of work. We began an audit of the Department at the end of 1982 that should enable us to reveal in greater detail both its progress and its shortcomings.

This sizeable department has almost 9,000 employees located at headquarters in Ottawa and at six regional and 16 field offices. Approximately 1,700 employees occupy bilingual positions but 28% of them do not meet the language require-

ments of their positions, a disturbing two per cent increase from last year. We also have to report that, of the 2,262 bilingual positions, less than five per cent require a superior knowledge of both languages, and a surprising number have different requirements of English and French for the same position. One-third of the positions require only an elementary knowledge of English, French or both, a figure which is hard to justify on the face of it.

In the West, 20 new bilingual positions have been created, bringing the total number to 25, but at year's end only six of the incumbents were bilingual. There has been a similar, though smaller, increase in the number of bilingual positions in other regions. However, the fact that many positions are not filled, or that the incumbents are not bilingual, leads us to question the quality of service provided.

Signage continues to be a cause for complaints. Public Works is still having problems installing acceptable bilingual signage on leased and lease-purchase property because of difficulties in reaching agreement with lessors over costs and signs that will suit existing decor.

Outside Quebec, the language of work is primarily English. Written directives are often sent out in English, with "French to follow", and supervision is not always available in the employee's preferred language. A lack of training courses in French continues to be a problem and English is generally the language of meetings at head office. Indeed, since no monitoring systems are in place and no language-of-work survey has been conducted, the Department does not really seem sure of the extent of the problems in this area. These questions evidently need to be taken more seriously; vigorous action is long overdue.

Although overall Anglophone-Francophone representation in the Department is acceptable (73.4%-26.6%), there are imbalances in several categories. Francophones constitute only 22.4% of management, 16.5% in the scientific and professional category, and 21.5% in the administrative and foreign service category. There are also geographical inequities. Francophones are under-represented in Manitoba and New Brunswick (0.8% and 14.7% respectively) and Anglophones are under-represented in Quebec (3.7%). The Department must make a concerted effort to achieve a more acceptable balance of both language groups.

We received 17 complaints this year, most dealing either with signs or with service. The Department is still very slow in settling such matters.

Regional Industrial Expansion

Last January, the Department of Regional Economic Expansion was merged with the section of the Department of Industry, Trade and Commerce in charge of industry, small business and tourism. The new agency was baptized the Department of Regional Industrial Expansion. Let us hope that its first steps in the world of official languages are in the right direction.

Since the reorganization was still under way at the end of 1982, we are unable to provide much by way of detail about the official languages programme. However,

during the transition period, newly created bilingual positions are generally being staffed on an imperative basis and the Department has already conducted an audit of the linguistic quality of telephone communications with the public, notified managers of irregularities and helped check recurrences through follow-up activities. Managers who supervise unilingual employees in bilingual positions are periodically required to indicate the measures they adopt to guarantee bilingual services to the public. Lastly, a specialized language training programme is being developed to help Anglophone commerce officers improve their ability to communicate with clients in French.

English is the dominant language in most sectors, and the new Department has a long way to go before French becomes an everyday language of work. Although a number of managers are unilingual, administrative arrangements compensate for this to a certain degree and employees may choose the language of their evaluation. Central and support services are usually available in both languages, but many job descriptions exist only in English.

Since the Department has not yet completed its review of incumbents and positions, we are unable to confirm whether Anglophone and Francophone participation will be adequate at all levels. At first sight, however, it looks as if the proportions will be equitable.

In 1982, four complaints were lodged against Industry, Trade and Commerce and four against Regional Economic Expansion. The first four concerned unilingual telephone reception, a unilingual internal publication, unilingual English signage in a shopping centre, and an English document sent to a Francophone. The others were about announcements placed in an English-language daily newspaper but not in a Francophone weekly in the same region, unilingual English telephone reception and the absence of French on signs. The Department's co-operation in resolving these matters was very good.

Royal Canadian Mint

The Royal Canadian Mint maintained a stable and relatively healthy language situation in 1982. The Corporation continues to offer its services in both English and French, although it still has a problem with Anglophone participation and, paradoxically, with the use of French as a language of work.

The Mint has not yet completed its review of its official languages policy or taken steps to provide guidelines for its employees, two measures we have recommended in the past. It has, however, begun asking visitors to its plants to comment on its language performance, a commendable initiative.

The Mint offers its services to the public and issues its publications in both official languages. Twenty-seven per cent of its total staff of 652 are in bilingual positions and 75% are occupied by incumbents who meet the language requirements, an appreciable increase over last year's figure of 62%.

On the language-of-work front, English remains the language used in internal written communications despite very significant Francophone representation. French is used more freely in oral communications at the senior level, but it has not yet extended to other levels, and employees are usually evaluated in English. Personnel and central services are available in both languages, but this is not always the case with work documents.

Anglophones are still under-represented overall at 48%, except in the technical category where they have increased to some 70%. Little seems to have been done since last year to change this situation and senior management should act more decisively as positions become vacant.

We received six complaints against the Mint in 1982. Four of them concerned English-language advertisements placed in bilingual airline company magazines; the other two related to minor errors in serving the public. They were settled satisfactorily.

Royal Canadian Mounted Police

The Royal Canadian Mounted Police has made a determined effort in 1982 to come to grips with its official languages programme. However, the task is not made any easier by an inadequate number of bilingual police personnel.

In last year's Report we criticized the persistently high proportion of bilingual positions filled by unilingual police personnel. We also took note of the lack of regulations governing the language aspect of the staffing process, and the RCMP has now corrected this anomaly. However, it has not yet found reliable means of keeping track of the linguistic capabilities of its police personnel and has been unable to provide up-to-date statistics on this subject. This situation is unacceptable, for such data are essential for determining bilingual staff requirements.

The 1981 figures provided by the Force (unfortunately the most recent available) give an idea of what still remains to be done: only 16% of the 16,500 police positions were designated bilingual at that time, and only 55% of the incumbents met the requirements. We noted last year that this rate had remained unchanged for three years and we have no reason to think that it is different this year. Among civilian staff, however, the situation is somewhat better: 945 of the 3,800 positions are designated bilingual and almost 80% of the incumbents met the language requirements at the end of 1982.

Generally speaking, RCMP services are available in both languages in New Brunswick and in Quebec. The situation is gradually improving in Ontario, although unfortunate incidents occasionally surface to remind us that Francophones are not always served in their own language, even at locations as important as Parliament Hill. In Western Canada, slight progress has been made, but a number of regions have too few bilingual employees to meet the needs.

The RCMP is actively involved in providing language training to its staff and has developed two training programmes especially adapted to their requirements.

About 400 employees took language courses in 1982. The Force also provides its staff periodically with information about its official languages programme. However, in light of the two complaints mentioned below, current efforts are clearly not sufficient to prevent serious misunderstandings about the need for bilingual staff and about what the Force is prepared to do to enable its officers to become bilingual.

Anglophone participation among police personnel is 86% and Francophone 14% (compared to 13% in 1981). In order to attract more Francophones to its ranks, the RCMP has conducted a vigorous recruiting campaign which appears to be bearing fruit: the proportion of new French-speaking recruits was 24% between April 1981 and March 1982. This exceeds previous results, but is still considerably below the 33% objective set by the Force. Moreover, despite some progress, there are still too few Francophones in the senior ranks, where only nine of 61 officers are French-speaking. Among civilian staff, French-speaking personnel comprise 22% of the total, compared to 20% in 1981.

The RCMP is attempting to develop the use of French in the workplace by increasing the number of bilingual positions and by offering language training to unilingual employees. At headquarters, the use of both languages is encouraged from time to time at senior executive meetings by the use of simultaneous interpretation services. Unilingual Anglophone supervisors still present a major problem, however, and over 35% of the Francophones working in bilingual regions are not satisfied with this situation.

We received 23 complaints about the RCMP in 1982, two of which made the headlines. Members of "A" Division and of the Security Service's Ontario Regional Office alleged that these divisions had too many bilingual positions, thus unfairly restricting Anglophone officers' opportunities for advancement. After examining the situation, we concluded that most of the designations were justified, given the nature of police contacts with the public, and the types of internal communications involved. However, we were also of the view that the RCMP's method of providing information to its personnel, particularly with respect to opportunities for language training, left something to be desired.

Most of the remaining complaints concerned unilingual English reception services, either by telephone or in person. Twelve were settled while 11 others were still being studied at the end of the year. Nine from earlier years were also settled. Unfortunately, the RCMP is sometimes very slow in investigating complaints.

St. Lawrence Seaway Authority

The St. Lawrence Seaway Authority seemed to be ice-bound in its official languages activities in 1982. For example, a policy was finally developed but has not yet been distributed, and mechanisms for applying it and monitoring its effects are not yet in place. Such mechanisms are necessary if the Authority's employees are to understand their responsibilities toward their clientele, who include the general public, tourists and the personnel of merchant ships and pleasure boats.

The Authority's obligations toward Seaway travellers seem to have been underestimated: as soon as shipping leaves Montreal and sails west, service in French is no longer guaranteed. Yet the Seaway's own surveys reveal that approximately 40% of pleasure-craft operators passing through the Iroquois lock near Prescott prefer to communicate in French. Although the Authority hires summer students to provide bilingual services at Iroquois, such services are not available 200 nautical miles further along the system, at the Welland Canal. In fact, in the Western Region, whose offices are located in St. Catharines, only about 30 of the 600 employees are bilingual. On the other hand, the Eastern Region, which is based in St. Lambert, has approximately 280 bilingual employees among its staff of 445.

Including the 100 bilingual employees at the executive headquarters in Ottawa and operational headquarters in Cornwall, 34% of the Seaway's entire staff (400 of 1,190) claim a knowledge of both official languages, but this is by their own assessment. Without wishing to bureaucratize the operation, we believe that a better method of evaluation is called for.

The language-of-work situation reflects the geographical distribution of the offices and locks: English is used exclusively in the Western Region, French predominates in the East, and both are used at headquarters.

Participation of the two language groups has remained stable: 39% of employees are Francophones and 61% Anglophones. Since the Eastern Region represents 38% of staff and the Western Region 50%, we consider these proportions acceptable. At the two headquarters, Francophones represent 35% of staff, but at the St. Lambert Engineering Branch only two of the 15 engineers are Francophones, a weakness we have mentioned in the past.

No complaints were received about the Seaway itself this year, but we did receive four against its subsidiary, the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation. The first case involved a receipt dated in English only and the others unilingual French signage; they were promptly resolved.

Science and Technology

The Ministry of State for Science and Technology maintained its strong bilingual capability in 1982. It has also achieved more equitable participation and surveyed its employees with a view to improving the language-of-work situation.

Over three-quarters of its 156 employees occupy bilingual positions and 87% of the incumbents are linguistically qualified. Since virtually all of these positions require an intermediate or superior proficiency level, the Ministry is able to offer high-quality bilingual service to its clientele. All publications are available in both official languages and readers have been asked to identify, by means of a reply card, the language in which they wish to receive future publications.

The staff is composed of 93 Anglophones and 63 Francophones. In 1982, Francophone representation increased in almost every employment group, particularly in the scientific and professional category which now has two Francophones out of

13 where there was none before. Unfortunately, the proportion of Anglophones in the administrative support category (21 of 54) has dropped by 4% since last year. Anglophone representation is also low in four of the Ministry's five organizational units.

The Ministry encourages Francophone employees to work in French, and central and personnel services as well as work documents are generally available in both official languages. In addition, a recent survey revealed that 95% of the employees are supervised in their preferred language. Despite this seemingly positive language-of-work climate, the same survey indicated that French is used only 37% of the time by Francophones and 16% of the time by Anglophones, both proportions having decreased since last year. Management will therefore have to develop a tailor-made strategy to provide more opportunities to work in French.

No complaints were lodged against the Ministry in 1982.

Science Council

The Science Council of Canada, established in 1966 as a national advisory body for science and technology policy, has attained a respectable level of linguistic competence.

Thirty-two of its 51 positions are designated bilingual and more than 70% of incumbents meet their language requirements. The Council provides adequate service to the public in both official languages, especially since steps were taken this year to ensure that telephone and visitor reception are consistently bilingual.

The Council's main point of contact with the public is through its numerous publications, most of which are released in English and in French. However, the translated versions of documents such as background studies and proceedings of workshops are not always released simultaneously with the originals.

The Science Council has a staff of 33 Anglophones and 18 Francophones. Only one of the 12 employees in the scientific and professional category is Francophone, and Anglophones are under-represented among administrative officers and support staff.

Most central and personnel services are provided in both English and French and, for the most part, the Council's employees are supervised in their preferred language. However, with the exception of one or two units in which there is a concentration of Francophones, the predominant language of work is English. At general staff meetings, participants are aware that they may use either official language but most Francophones choose English out of deference to their unilingual colleagues. The Science Council should adopt more vigorous measures to encourage its bilingual employees to use French more often as a language of work.

The only complaint lodged against the Council in 1982 dealt with unilingual English telephone reception and was quickly resolved. There are two outstanding complaints from previous years, both concerning the non-availability of publications in French.

Secretary of State

The Department of the Secretary of State has taken steps to strengthen some of the weaker areas we pointed out last year. The language requirements of all citizenship court positions are being reviewed and guidelines giving the correct procedure for dealing with citizenship candidates will shortly be sent to all the courts. All public-contact positions within the Department are also being re-examined to determine whether the required linguistic skills should be upgraded. Furthermore, the Department plans to give new, detailed instructions on how to provide service to the public to all employees supplying telephone and face-to-face reception services. However, it still does not exercise effective control over the linguistic aspects of services provided by organizations that receive financial assistance from it. More attention must also be paid to Anglophone-Francophone participation.

Excluding the Translation Bureau, 884 of the Department's 1,429 employees occupy bilingual positions, the great majority of which call for linguistic skills at the higher levels. Eighty-six per cent of them meet the language requirements of their positions. At present, members of the public can generally obtain services in their preferred official language at all the Department's offices, although telephone reception still causes occasional problems and correspondence is sometimes sent out in the wrong language.

The Department provides financial assistance to a variety of associations. A general provision included in the terms and conditions governing grants and contributions requires that such organizations respect the requirements of the Official Languages Act. However, no more specific guidelines in this area have been established to date and there is apparently little attempt to monitor compliance. As this problem is one that affects many departments and agencies, it is being examined on what is termed a priority basis by a committee of officials, of which the Department is a member. One must hope the committee will complete its work more quickly than most; in the meantime the Department should take the lead by demonstrating in a practical way what can be done to ensure respect for the Official Languages Act.

Not counting the Translation Bureau, the Department is composed of 54% Anglophones and 46% Francophones. Anglophone participation is therefore still too low in general terms, and has decreased over the year by 2% to 45% in the administrative support category. At the same time, the proportion of Anglophones at the management level has increased to 51% compared with 27% last year. Francophone representation in the technical category now stands at a reasonable 27%, compared to 17% last year, and in the scientific and professional category they make up 25%. These figures indicate that there have been improvements, but the Department should still try both to achieve a more reasonable overall participation rate and to remove sectorial imbalances.

The Translation Bureau is a special case. Eighty-one per cent of the translation it does is from English to French, and 85% of its employees are Francophones.

Generally speaking, most employees in the National Capital Region can communicate with their supervisors in their preferred official language. The day-to-day language of work varies from sector to sector depending on the nature of its activities

and the linguistic make-up of its staff, and meetings are often held in the two languages when both groups are strongly represented. At the regional level, English is the language of internal communication, except in Quebec where it is French and in New Brunswick where both languages are used.

Nineteen complaints involving the Department were received in 1982, of which five concerned unilingual telephone reception in Hull, Montreal, Hamilton, Edmonton and Vancouver. Another seven related to correspondence in the wrong language, and the remainder touched on a variety of language-of-service problems. All were handled in a co-operative manner by the Department.

Senate

In 1982, the Senate opened its eyes to its official languages responsibilities and took a firm step or two on the road toward language reform. Although it still has a considerable distance to go, particularly in the area of language of work, its efforts allow a pleasant pause in our annual lament about this institution.

One indication of the new climate is the appointment of an official languages coordinator who will draw up a general action plan, complete with deadlines, thereby acting on one of the recommendations of the Joint Committee on Official Languages and on another that we had made following our 1977 audit. The Senate also plans to identify the language requirements of its positions and evaluate the language skills of their incumbents.

Other positive measures introduced in 1982 include the appointment of a bilingual legal advisor, the revision of the French text of the Senate Regulations, improved simultaneous interpretation services for committee meetings, and putting the finishing touches on bilingual inscriptions on the Senate side of the Parliament Buildings. Steps have also been taken to ensure that security guards are able to receive visitors in both languages. With one or two exceptions, all committee clerks are now bilingual.

Although the Senate administration has not yet evaluated the language skills of its staff, it estimates that approximately 65% of its 374 employees may be classified as bilingual. Moreover, the number of employees enrolled in language training rose from four last year to 52 this year.

The Senate's efforts to date have been based on principles which need to be set out more explicitly to guarantee uniform application. Control mechanisms are also required to measure progress in a methodical manner. These two matters are on the priority list for 1983.

Although approximately 58% of staff are Francophone and 42% Anglophone, the Senate is not in a position to provide data on the distribution of the two linguistic groups by employment category. In our view, these figures are essential to evaluate the situation accurately and to introduce necessary corrective measures.

On the language-of-work front, the practice of issuing notices and directives to employees in both languages continues, and French is now used more often in meetings. On the other hand, supervision is not always provided in the appropriate language and the bilingual capacity of central services is weak at the senior levels. In 1983, the Senate should examine the language-of-work question more closely.

Three complaints were received in 1982. The first concerned the absence of simultaneous interpretation at a committee meeting held in Guelph; the second was a complaint about unilingual telephone reception; and the third involved a unilingual inscription. These complaints and three others from previous years were satisfactorily resolved. The Senate's co-operation in settling complaints has greatly improved.

Social Development

The Ministry of State for Social Development can provide service in either language to client departments, but has not yet managed to resolve its language-of-work problems. A few adjustments are also required to correct imbalances in the participation of both language groups.

Of a total of 71 employees, 49 are in bilingual positions and, of these, 41 meet the language requirements. Since most departments deal with the Ministry in English, the number of bilingual employees would appear to be sufficient.

English is the main language of supervision and is used almost exclusively at meetings. The Ministry should adopt stronger measures to correct this situation. On the other hand, memoranda to staff are now issued in both languages, and personnel and central services are available in the preferred language of individual employees.

The Ministry has 45 Anglophone and 26 Francophone employees. Overall Francophone participation is thus rather high, mainly as a result of the fact that Francophones account for 53% of the 32 employees in the administrative and foreign service, scientific and professional, and administrative support categories. At the middle and upper management levels, on the other hand, only nine of the 39 employees are Francophone.

No complaints were received against the Ministry this year.

Social Sciences and Humanities Research Council

In terms of service to the public and language of work, the Social Sciences and Humanities Research Council would be a hard act to follow. However, the Council should not expect a standing ovation until there is a better linguistic balance between its English- and French-speaking staff.

Since all but one of its positions have been designated bilingual, and the vast majority of incumbents are linguistically qualified, the Council experiences no difficulty in providing service to the public in both official languages. The clientele, one-quarter of which is Francophone, consists mainly of academics from universities across Canada who apply for research grants and scholarships. All application forms and other publications are available in both languages and the Council communicates with its clients in their preferred language, both orally and in writing.

Of 97 employees, 61 are Francophone and 36 Anglophone. The overall participation rate of Anglophones has declined again this year and they are under-represented in almost every category and at all levels. The Council should be taking more vigorous steps to correct this serious imbalance, which we have noted in our last two reports.

The language-of-work situation at the Council is enviable, with employees able to use their preferred official language in almost all work situations. However, a number of Anglophones and Francophones, apparently in deference to their supervisors, accept performance appraisals in their second language. The Council is aware of this deficiency but has not yet taken corrective measures, either by clarifying its official languages policy in this regard, or by determining the language preference of its employees.

No complaints were lodged against the Council in 1982.

Solicitor General

The Secretariat of the Ministry of the Solicitor General is not finding life easy on the road to linguistic reform. Last year we thought we detected some movement, but the intervening months have shown that this was illusory.

The Secretariat has still not distributed its official languages policy and, although it commenced action to fill the position of co-ordinator of official languages, a permanent incumbent has yet to be appointed. In fact the administration of the official languages programme has been provisional for over two years and will remain so pending the reorganization of administrative services and the Human Resources Branch. Until senior management takes decisive action toward putting the official languages programme on a permanent footing, progress will continue to be slow.

For instance, although 178 of the 253 occupied positions are bilingual, most require only minimum or intermediate level skills. Consequently, staff are frequently unable to respond verbally to complex questions and are obliged to use translation services for their written replies. The Secretariat therefore decided last year to upgrade the language requirements of 52 positions. All well and good, except that in reality only nine positions are affected, since the language requirements of the remaining 43 will not be changed until they are vacated.

Anglophone-Francophone representation remains unchanged at 71%-29%. The number of Francophones has, however, increased significantly in the management category where they represent 25% of the executive and 33% of senior

management; they also make up 30% of the administrative and foreign service group. Notwithstanding a 2% increase in the proportion of Francophones in the scientific and professional category, they are still under-represented at 10%.

A concomitant of having more French-speaking managers should normally be greater use of French in day-to-day operations. However, this does not appear to be the case. Headquarters remains as predominantly English as it was last year. Only five per cent of performance appraisals (11 of 222) were completed in French and the Secretariat has yet to meet its own objective — set in 1979 — of ensuring that employees are supervised in their preferred language. Ten of the 54 supervisors do not meet the language requirements of their positions.

The one complaint we received in 1982 concerned the lack of bilingual capability among students hired for the summer project "Operation Identification" which is sponsored by the Secretariat. It is still under review.

Standards Council of Canada

Variety may be the spice of life, but standardization is better for business. The role of the Standards Council of Canada, a newcomer to our review, is to promote standardization in Canada and to facilitate domestic and international co-operation in the field. The Council employs a total of 67 people at headquarters in Ottawa and at its International Standardization Branch in Mississauga.

Although the Council's bilingual capacity is weak in some areas, it is generally able to provide satisfactory bilingual service to the public. Our recent audit revealed, however, that it has not yet developed a specific official languages policy.

Since most standards-writing organizations operate in English, that language is used predominantly in the work of the Council. The level of Francophone participation among its employees is also unsatisfactory and should receive closer attention from management.

The Council does not have bilingual positions as such, but 34% of the staff are bilingual and it actively seeks to recruit bilingual employees. Its Education and Information Branch, which has the most frequent contact with the public, has no difficulty providing service in either official language. However, the International Standardization Branch has only one bilingual clerk to handle requests in French; the National Standardization Branch does not have sufficient bilingual capability; and members of technical committees do not always receive documents in their preferred official language. Our Office has recommended that these weaknesses be corrected.

Owing to the absence of Francophones in management, the lack of personnel services in French and the significant number of unilingual English forms used in the Council, it is impossible for Francophones to work in French to any significant degree, except in the Education and Information Branch. This situation should also be corrected.

Overall, Francophones constitute 21% of the staff. They are, however, absent at the director level and in the International Standardization Branch. Four of the seven officers in the Education and Information Branch are Francophones, as is one of the ten in the National Standardization Branch. We have urged the Council to seek over time to increase Francophone participation in the categories and branches where it is weak.

No complaints were received against the Council in 1982.

Statistics Canada

The official languages situation at Statistics Canada has been steadily improving. This year, while continuing to provide satisfactory bilingual services to its large public, the Bureau made headway in the area of participation and took some interesting language-of-work initiatives.

About 44% of Statistics Canada's 4,814 positions are bilingual and 76% of the incumbents meet the necessary language requirements, a decrease of five percentage points over the last two years. The Bureau plans to increase its bilingual capability by hiring more linguistically qualified employees and providing more language training opportunities.

During 1982, Statistics Canada took steps to improve its services to the public. For example, respondents to its Labour Force Survey are now asked to indicate the official language in which they wish to be interviewed. In addition, the Bureau has decided to establish a bilingual capability in its Newfoundland office, the only one of its eight regional offices unable to communicate with the public in both official languages.

Overall Francophone participation now stands at about 35% (1,669 employees), but over three-quarters occupy junior level positions. This year, however, Francophone representation increased from 18% to 20% in the management category and from 19% to 23% in the scientific and professional groups. On the other hand, Anglophones are under-represented in the Montreal and Ottawa regional offices, and the participation of Francophones is weak in all regions outside Quebec and the National Capital.

On the language-of-work front, Statistics Canada, in conjunction with the Department of Health and Welfare, has set up a local language training centre specializing in second-language development courses. A special programme is also being developed to increase the bilingual capability of the Bureau's predominantly English-speaking supervisors. A recent language-of-work survey involving over 2,000 employees confirmed the need for improvement in this area, revealing that French was used only about 16% of the time as a language of communication with supervisors.

Statistics Canada has taken a number of other interesting language-of-work initiatives. For example, meetings are being held with Francophone scientific and professional employees to identify the problems associated with writing technical

and administrative texts in French. In addition, an updated and revised version of *Statistics Canada Terminology* is being prepared with the assistance of the Translation Bureau.

This year, seven complaints were lodged against Statistics Canada: four concerned various aspects of service to the public and the others related to the poor quality of French in internal memos and a billboard notice in English only. The Bureau was very co-operative in resolving them.

Supply and Services

The Department of Supply and Services consists of two separate Administrations, each with its own official languages plan and objectives. Supply deals with other federal institutions, suppliers and the general public, while Services is mainly concerned with present and former public servants. Both groups have made progress in the official languages sphere but are experiencing difficulty in making French a language of work.

Both Administrations have similar language-of-work situations. With the exception of offices located in Quebec, the use of English continues to predominate, despite the large number of Francophone employees and the fact that central services and work documents are generally available in both languages. The Department plans to review and upgrade the linguistic profiles of bilingual supervisory positions, and it has developed a new policy on the use of translation services. In addition, it is conducting a language-of-work survey among Services Administration personnel in bilingual regions, and may extend it to Supply employees next year.

The Supply Administration has 4,888 employees, of whom 2,104 (43%) occupy bilingual positions. Although 86% of the incumbents meet the language requirements, almost half entail only a low level of oral proficiency in French. Nevertheless, the Administration is generally able to offer bilingual services to its clients, although Francophone firms occasionally receive calls for tender and specifications in the wrong language. This occurs because departments almost always submit these documents in English only and, in some cases, the Administration simply transmits the documents to suppliers without bothering to translate them. We believe management should come to grips with this easily-resolved problem without further delay.

The overall participation rate of Francophones within the Supply Administration is a rather high 42%. They represent 40% of the support staff and 63% of employees in the operational category. On the other hand, none of the 11 scientific and professional staff and only 187 of 1,022 employees in the Science and Engineering Procurement Service are Francophone. A better linguistic balance would be highly desirable.

Despite its large proportion of Francophones, the Administration has difficulty producing documents in French. Of the 13 complaints we received this year, nine dealt with documents and letters which were either unilingual English or written in

poor quality French. The other four concerned a lack of service to clients in their preferred official language. These complaints were handled in a co-operative manner.

The Services Administration's 5,271 employees are located across Canada, but have very little contact with the general public. There are 1,413 bilingual positions and over 81% of the incumbents are linguistically qualified, most of them having attained the two highest levels of proficiency. This year, the Administration conducted an extensive language-of-service survey involving public service pensioners. Of the 50,349 respondents, about 99% indicated that their dealings with the Superannuation Division were conducted in their preferred official language.

Francophones account for about 34% of staff of the Services Administration and, in the management category, their numbers have increased to ten out of 48. The Administration plans to improve Francophone representation in this category as well as in selected groups within the scientific and professional category. It should also make a serious effort to improve the participation rates of Anglophones in both the technical and operational categories, where they now represent 47% and 53% respectively.

In 1982, 13 complaints were lodged against the Services Administration. Ten of these concerned documents, letters and memoranda produced in English only, the remainder dealt with publicity. The Administration handled these complaints satisfactorily.

Supreme Court of Canada

The Supreme Court of Canada has no problem serving its public in both official languages, but we would like to see it do more to encourage the use of French as a language of work and to correct the under-representation of Anglophone employees. The Court administration, which has been rather inactive in the past in establishing an official languages programme, had begun moving in the right direction by year's end. It has no time to lose if it is to correct deficiencies that have persisted for several years.

At present, the Court administration still has no official languages policy or plan. A language co-ordinator will, however, be appointed in 1983 and will work with a management committee on these matters.

The Court offers service to the public in both languages. Of its 64 employees, 43 are bilingual and most have advanced language skills. All seven bilingual positions staffed this year were filled by linguistically qualified candidates.

The Court hears cases in either language, with simultaneous interpretation being used principally for cases attracting wide public interest or when arguments are being heard in French. Given the importance of the Court's activities, both practical and symbolic, we would hope to see this practice extended to cover all its cases. Judgements are also made public in both languages, the reasons for decision being published simultaneously in English and French when the case is one of

general interest, but otherwise appearing in the language of the proceedings and only afterwards in translation. We would like to see the translation delay, which now can be as much as three or four months, reduced to a minimum and eventually give way to a policy of simultaneous publication.

Even though 38 of its 64 employees are Francophone, the usual language of work at the Court is English. This situation persists because most Anglophone employees are unilingual, while their Francophone counterparts generally have a command of both languages. Finance and personnel services are available in English only, but other internal services are offered in both languages; all work documents are bilingual, and more performance evaluations were conducted in French this year than in 1981. The Court administration still has a long way to go in this area and should proceed more vigorously.

At the same time, it will have to move carefully to ensure that efforts to stimulate the use of French do not detract from plans to recruit more English-speaking employees who are under-represented at all levels. The proportion of Anglophones among Court employees has dropped from 51% in 1980 to 41% this year. The Court could attempt to deal with both the language-of-work and representation problems by more active recruitment of linguistically qualified Anglophones.

We received one complaint about the Court in 1982, to the effect that a schedule of judgements was only partially bilingual. The question was resolved satisfactorily.

Tax Review Board

Death and taxes may both be certain, but the latter at least are appealable. The duties of the Tax Review Board are to hear appeals on matters arising under the Income Tax Act and other related legislation and it has little trouble doing this in both English and French. However, our recent audit indicates that the Board should develop its own official languages policy and programme to increase the use of French as a language of work and to spell out participation objectives.

The three Francophone and four Anglophone members of the Board hold over 700 hearings a year at headquarters and in some 30 cities across Canada. Hearings are conducted in the preferred official language of the appellant; judgements are rendered in that language and then translated. Unfortunately, translations are not always produced as quickly as tax specialists and other interested persons might wish, and steps should be taken to accelerate the process.

Twenty-eight of the Board's 38 positions require a knowledge of both official languages and all but three of the incumbents meet the requirements. Paradoxically, although Francophones make up well over half of the staff, most are supervised in English and meetings are usually conducted in that language. To improve this situation, we have recommended that the Board make a special effort to promote a greater use of French on the job. Anglophones constitute only 40% of the staff and steps should be taken to increase their numbers, particularly in the support category.

No complaints were lodged against the Board in 1982.

Teleglobe

Teleglobe Canada has managed again in 1982 to maintain its excellent official languages performance.

The Corporation is able to serve its specialized public well in both English and French. Over 45% of its 1,379 employees (including about 20 telephone operators who handle overseas calls) perform duties that require a knowledge of both official languages, and the vast majority are linguistically qualified. Furthermore, Teleglobe is giving its operators special training to improve their language skills.

The overall representation of Anglophones and Francophones on the Corporation's staff, most of whom are located in Montreal, changed little this year and the ratio now stands at 51% to 49%. While most of the support staff are Francophone (72%), Anglophones outnumber Francophones in the administrative and foreign service and operational categories (68% and 61% respectively). The two groups are represented in approximately equal numbers in the management and scientific and professional categories.

Although English is generally recognized as the principal language of international telecommunications, Teleglobe has made a concentrated effort to promote an increased use of French in its own operations, especially in the technical and professional sectors where many Francophones continue to work predominantly in English. Almost all work documents are bilingual and employees are generally able to communicate with their supervisors, orally and in writing, in their preferred official language. A 1981 survey revealed that 89% of Teleglobe's staff were evaluated in their own language, an increase of about 3% over the previous year. Supervisors who do not yet meet the required standard of bilingualism will be given additional language training in 1983.

The new logo adopted by Teleglobe a year or so ago, more in keeping with the requirements of the Official Languages Act, does not appear to have resulted in any further linguistic fall-out. We again congratulate the Corporation for its helpful approach in dealing with this matter.

No complaints were lodged against Teleglobe in 1982.

Transport

In 1982, Transport Canada concentrated its attention on improving linguistic services in airports and on reviewing its official languages policy. Unfortunately, control mechanisms are still lacking and efforts to improve participation figures have not had the expected results.

The linguistic image of the Department is based primarily on what the public sees, and the people with whom it deals, at airports. It was therefore an important step to record all the language weaknesses in signage at 28 major airports and to begin implementing a programme to correct them. There were further developments regarding advertisements as well, and a contract signed in 1982 requires that they must henceforth appear in both official languages or in alingual form.

The linguistic performance of concessionaires is also being monitored; however, there is still a long way to go before official languages requirements in contracts are taken as seriously as they should be by those who are party to them. A campaign to make major concessionaires and air carriers aware of their responsibilities has been carefully planned, but it is being carried out more slowly than anticipated.

The marine sector is gradually improving its communications with the public, but the Central Region is only beginning to identify its clients. The Surface Transportation Administration, concentrated in Ottawa, has no trouble meeting written and telephone requests in the appropriate language.

The Department now has 3,855 occupied bilingual positions (20% of the total), 80% of which are filled by incumbents who meet the language requirements of their positions. In percentage terms, only the technical category recorded progress in comparison with last year, with the figures dropping by between 0.3% and 7.1% in other categories.

With regard to language of work, communications between headquarters and Quebec were the subject of a review in the Air Transportation Administration and the Coast Guard sectors. Reasons for the all-too-frequent exchange of information in English were identified, recommendations formulated, their implementation got under way and controls established.

The translation of existing work documents continues, and new ones appear simultaneously in both languages. In 1982, eleven million words were translated. The programme to translate manuals for the Pierre-Radisson ice breaker is also nearing completion, but only a small number of bilingual manuals are in the hands of the crew.

Francophone participation increased very slightly in 1982, to 21.6%. The Department established objectives by sector and region, and some progress was made, particularly in the scientific and professional category, where Francophone participation increased by 4.1% to 18.1% (130 of 717). In the regions, however, there was little progress and participation levels are still low: 8.4% in the Air Administration's Atlantic Region and 4.5% in the Marine Administration in New Brunswick, Nova Scotia and Prince Edward Island. At the same time, Anglophone participation in Quebec decreased by 1% to 8.5%, and the number of Francophones in the management category fell from 26 to 21, a drop that almost brought the figures to their 1978 level.

The number of complaints reflects the concerns of travellers: 28 of the 41 received this year dealt with signage or service in airports. The Department's good co-operation enabled us to close 62 files.

Treasury Board

As the agency largely responsible for government language policy, the Treasury Board Secretariat had a good track record in 1982. Unfortunately, however, it set

a poor example by at times neglecting to make official languages aspects an integral part of the programmes it develops for the Federal Government. It has also been slow to introduce improvements to the language situation within the Secretariat itself.

The Secretariat has a satisfactory bilingual capability: 72% of some 800 positions are designated bilingual and 86% of the incumbents meet the prescribed language requirements. Last year it committed itself to solving the problem of unilingual communications with other departments, but it subsequently decided to assign a task force to examine the matter in depth. The results of these deliberations should be known early in 1983.

With regard to language of work, the Secretariat has analysed the results of an employee survey conducted at the end of 1981, which revealed that the use of French by Francophones had risen from 30% to 40% in one year. There is still plenty of room for progress, however, particularly in communications with supervisors and during meetings, where Francophones use English over 70% of the time. Except for pay services, where there are some weaknesses, the central administration operates in both languages.

Overall participation figures are 66% for Anglophones and 34% for Francophones, and the proportion of Francophones in senior management rose from 21% last year to 25.5% this year. Francophone participation remains low, however, in the scientific and professional category (4 of 34), and Anglophones are under-represented in the administrative support category (47.6%).

A number of initiatives related to the Secretariat's official languages functions as a central agency are worthy of mention. These include implementation of a new policy on the provision of bilingual services in designated regions, to which Winnipeg and Toronto have been added. This policy has had a salutary impact on the language aspect of services provided by departmental offices in these areas. However, some departments appear to regard the policy as an escape hatch for avoiding their duties toward minorities outside the designated regions, and the Secretariat should intervene promptly at the first sign of any such misinterpretation.

Treasury Board has also conducted two studies in co-operation with the Public Service Commission and other departments as the basis for an effort to correct the under-representation of Francophones in the scientific and professional category and the unequal representation of both language groups in the bilingual regions. The first study is complete and the other should be finished shortly. The success of these studies will best be judged by the effectiveness of any resulting action.

The Secretariat has also issued a policy on scientific and technical publications, which requires that they be produced simultaneously in both languages whenever there is significant demand.

The Secretariat needs, however, to take a firmer line on the official languages aspects of a variety of policies and programmes directed toward the Public Service as a whole. For example, it has not established language standards for pilot

day-care projects, a responsibility which it cannot simply foist off on the departments involved. Similarly, it should be more persistent in countering departmental tendencies to use unilingual place names (in particular, for cities and municipalities) where both the English and French names are commonly used by the local population. And although it is no more than a detail, the Secretariat continues to use English acronyms to designate occupational groups in the public service, and seems not altogether clear what to do about the problem.

Two complaints were lodged against the Secretariat during the year. One concerned a unilingual briefing session on the Federal Identity Programme and the other was about instructions given in English only during a fire drill. The first complaint as well as 11 others received in 1981 were resolved during the year. The second is still under study.

Veterans Affairs

The relocation of the Department of Veterans Affairs to Charlottetown, which was to have been finished by late 1983, will not be completed until September 1984, and in the meantime we cannot be altogether sure of its consequences with respect to the language of service to the public or language of work within the Department. Nevertheless, in spite of the difficulties involved in attracting Francophones to Charlottetown, it is worth noting that 21% of DVA employees now working there are French-speakers. This is no mean achievement.

More than 25% of the Department's 4,442 employees occupy bilingual positions, and 80% of them meet the language requirements. Most of the positions call for language skills at the intermediate and superior levels. The percentage of linguistically qualified employees occupying bilingual positions stands at 84% in the Canadian Pension Commission, 71% in the Bureau of Pension Advocates, 78% in the War Veterans Allowance Board and 80% in the Pension Review Board.

By creating bilingual positions or raising the language requirements of existing ones, increasing language training, and stepping up the hiring of persons who can demonstrate the required language skills, the Department has made a special effort to ensure that its clientele is served in the official language of its choice. As a result, bilingual service is generally available, except in areas where demand for service in the minority language does not exceed five per cent.

Overall Anglophone-Francophone participation in the Department stands at 64%-36%. The percentage of Francophones has increased from 29% to 32% in the scientific and professional category, and by one percentage point (to 20%) in the administrative and foreign service category. They also make up 31% of the employees in the technical category, and 27% of those in administrative support. However, Francophones are still under-represented in the management category (1 of 9), and account for only 11% of the employees in the Veterans Land Administration. Anglophones, on the other hand, are under-represented in the operational category (40%). The Department should take steps to correct these imbalances.

French flourishes as a language of work in the Quebec Region and in certain sections at headquarters in Ottawa and Charlottetown. Elsewhere, although manuals and central and personnel services are generally available in both languages, Francophones tend to work in English. This situation is not likely to change until there are more French-speakers in senior management and more encouragement for Francophones to work in their own language.

No complaints were lodged against the four associated agencies in 1982. However, the Department itself was the target of nine complaints, eight of which were settled at year's end. Two concerned aspects of service to the public, and the other seven were about a language-of-work situation that arose at the Veterans' Hospital at Sainte-Anne-de-Bellevue as a result of the appointment of a unilingual English interim director of nursing.

The long-standing question of unilingual English signs on roads leading to war cemeteries of Canadian interest in France is still unresolved. As part of the restoration and bilingualization of the Memorial Chamber on Parliament Hill, which is now virtually complete, an attempt is being made to establish a better linguistic balance in the Books of Remembrance of the two World Wars. The Department has thus far taken a very helpful stance on this matter, and we are hopeful that a successful outcome is in prospect.

Via Rail

The Via Rail language reform story in 1982 is a study in status quo. In past reports, we have made repeated requests for a joint union-management understanding on official languages matters. But all for naught, or so it would seem: Via signed yet another collective agreement last year without even a whisper about language requirements. Perhaps they have not heard that there is now a constitutional provision, as well as a federal statute, which requires them to provide services to the public in both official languages.

There were nevertheless a few sparks of hope that new strategies were being planned in 1982 as a solution to the on-board service problem. They were fanned to a healthy flame when union and management sat down as a joint committee to discuss the bilingual crew issue, only to be snuffed out when the committee stopped meeting last July after the service cuts, apparently with no plans to meet again. By contrast, the ReserVia telephone system appears to have overcome its growing pains and counter service is increasingly available in the language of the customer's choice.

Also on a positive note, a study of the language-of-work situation has been conducted for Via Quebec and headquarters in Montreal (with 809 and 407 employees respectively), and similar plans are apparently on the drawing board for the remainder of the Corporation's 3,500 employees. Personnel services continue to be available across the country in the language of employees' choice, and the minutes of senior management meetings, where both languages are used, are now produced in bilingual format. However, the continued treatment of Ontario and

New Brunswick as unilingual English areas remains a problem requiring immediate attention.

Via Rail has just completed a cross-country inventory of its employees' linguistic status. Preliminary results indicate that Francophones now occupy 30% of senior management positions at Via Quebec and 27% at headquarters, but remain totally absent from the senior management ranks at Via West, Via Ontario and Via Atlantic.

Complaints this year were similar to 1981. Not surprisingly, 17 of the 35 received this year concerned lack of service in French on board trains (five of these, it should be noted, involved CN employees), with the remainder divided between service in stations and other areas such as publicity and telephone reception. Eighteen complaints had been resolved at year's end. Via appears to be taking an increasingly remote approach to complaints. In one instance, it replied that Francophone passengers would simply have to live with slower service due to lack of bilingual staff. Another response suggested that a complainant had been unfortunate in somehow not choosing to direct his question to the only bilingual employee on the train. Are we to conclude that obtaining service in the language of the customer's choice is like waiting for the Friday night lottery results?

APPENDICES

RECOMMENDATIONS OF THE SPECIAL JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES CONCERNING LANGUAGE OF WORK AND EQUITABLE PARTICIPATION*

- That the Official Languages Act be amended so as to include a section stipulating that employees of federal departments, agencies and Crown corporations should, subject to the requirements of the Official Languages Act respecting the provision of service to the public, be able to carry out their duties in the official language of their choice.

- That Section 2 of the Official Languages Act be amended so as to establish the declaratory and executory nature of the Act.

- That the Official Languages Act be amended so as to include a provision whereby every law of Canada, unless it is expressly declared by an Act of Parliament to operate notwithstanding the Official Languages Act, shall be so construed and applied as not to abrogate, abridge or infringe the rule set forth in Section 2.

- That Section 36(1) of the Official Languages Act be amended so as to include the following definition: 'law of Canada' means any Act of Parliament of Canada, enacted before or after the coming into force of this Act, any order, rule or regulation thereunder, and any law in force in Canada or in any part of Canada at the commencement of this Act that is subject to be repealed, abolished or altered by the Parliament of Canada.

- That all acts, orders, rules and regulations or any of their provisions in force at the present time which fall within the jurisdiction of the Parliament of Canada and which are inconsistent with the Official Languages Act or Secions 16 to 20 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms be modified as soon as possible in order to comply with the principles and provisions of the aforementioned Act and Charter.

- That the Commissioner of Official Languages undertake as soon as possible an in-depth study on the principles, the guidelines and the government programmes with respect to language of work.

- That regions designated for language of work purposes and administrative support services enabling public servants to work in the official language of their choice be determined by the Governor in Council on the recommendation of the Commissioner of Official Languages, following his study, and that regulations to this effect be adopted pursuant to Section 35 of the Official Languages Act.

- That Treasury Board subsequently undertake a process to reform, simplify and update its guidelines respecting language of work.

- Since it has been demonstrated that units working in French encourage the use of French as a language of work, we recommend: That efforts be continued to establish such units in departments and agencies of the federal government.

- That the Official Languages Act be amended so as to include a section stipulating that Canada's two official language groups shall be equitably represented in, and at all levels of, the institutions of the Parliament and Government of Canada.

---

* Submitted by the Committee in June 1982 in its fourth report to Parliament.

- That the Treasury Board Secretariat and the Public Service Commission develop clearer guidelines designed to help individual departments and agencies set appropriate participation targets for both official language groups in order to rectify certain imbalances in representation and thereby move more quickly toward achieving the Parliament's objective of equitable participation.

- That each department, agency or Crown corporation undertake a detailed analysis of the participation of the two official language groups within its own ranks, and take the necessary steps to correct any imbalance of a linguistic group being poorly represented either in an occupational category, or at a working level, or in a given geographic region.

- That the Treasury Board inform all departments of its expectations with respect to the implementation by managers of departmental official languages policies and explain in clearer terms the consequences that poor administrative practices in this area may have on the annual performance evaluation of managers.

- That all federal departments and agencies establish supervisory and evaluation mechanisms to provide systematic control over the degree to which departmental plans are implemented and policy requirements met, and that a report on such mechanisms be included in the annual plans they submit to Treasury Board.

- That December 31, 1983 be re-established as the date beyond which conditional appointments should no longer take place.

- That the Treasury Board and the Public Service Commission define and justify the exceptional situations in which conditional appointments may continue beyond December 31, 1983, and that these agencies take the necessary steps to eliminate such exceptional situations as soon as possible.

OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMMES

1

	1981-82		1982-83	
	Revised estimates ($ 000)	Person-years	Revised estimates ($ 000)	Person-years
EXTERNAL: PAYMENTS TO PROVINCES AND ORGANIZATIONS				
Secretary of State				
• Formula payments to provinces for minority- and second-language education				
• Grants for youth-oriented language education programmes				
• Grants to official-language minority groups				
• Grants for bilingualism development programmes				
• Operating expenditures				
National Capital Commission				
• Contributions to bilingualism programmes				
Commissioner of Official Languages				
Sub-total				
INTERNAL: PUBLIC SERVICE AND ARMED FORCES PROGRAMMES				
Treasury Board				
• Official Languages Branch				
Public Service Commission				
• Language training				
• Administration and other programmes				
Secretary of State				
• Translation Bureau				
Other departments and agencies				
Armed Forces				
Sub-total				
TOTAL				

[a] Includes $8 million for adjustment payments in the final year of a multi-year agreement.

[b] Includes former language teachers reassigned through the Career Orientation Programme.

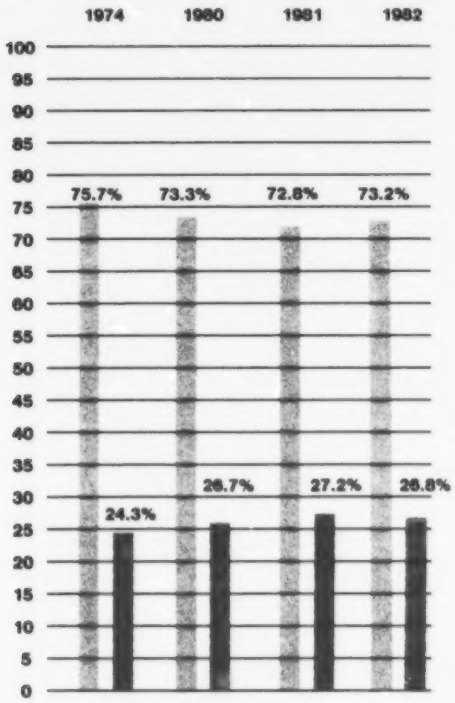
[c] No longer includes replacements for employees undergoing language training.

Sources: Main Estimates and Supplementary Estimates, 1981-82 and 1982-83, as well as reports from relevant departments and agencies.

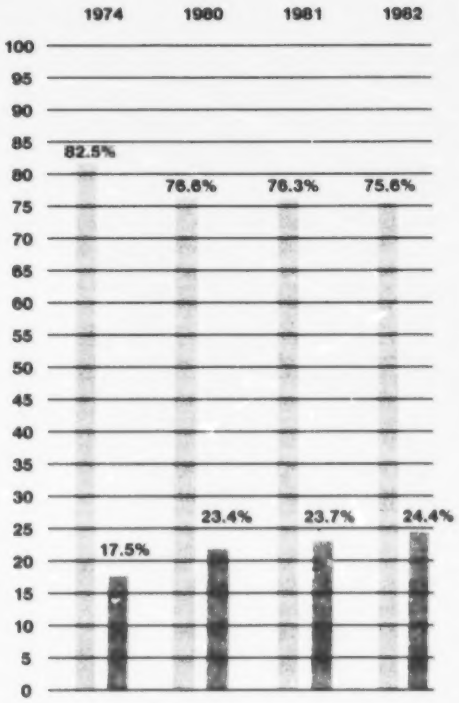
THE TWO OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES IN THE PUBLIC SERVICE OF CANADA

2

All categories



Officers



Note: It is interesting to compare the figures in this table with 1965 statistics published by the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, even though they refer to public servants' mother tongue rather than their first official language. The representation of Anglophones and Francophones reported by the Commission in all categories at that time was 78.5% and 21.5% respectively.

[a] The Public Service Commission and the Treasury Board define first official language as the "official language [English or French] with which an employee feels a primary identification".

[b] Includes the following categories: Management, Scientific and Professional, Administrative and Foreign Service, and Technical.

Sources: Public Service Commission annual reports (officer categories) and Treasury Board's Official Languages Information System (all categories).

SECOND-LANGUAGE ENROLMENT, BY PROVINCE

3

ELEMENTARY LEVEL		Total enrolment	Second-language enrolment Number	%	Instruction time devoted to second language %
Newfoundland	1970-71		21,835		5.0
	1981-82		37,469		9.4
	1982-83		37,518		9.7
Prince Edward Island	1970-71		3,561		5.0
	1981-82[b]		6,986		6.3
	1982-83[d]		6,800		6.0
Nova Scotia	1970-71		12,642		7.0
	1981-82		46,114		7.2
	1982-83		44,568		7.2
New Brunswick	1970-71[b]		37,306		6.0
	1981-82		30,168		8.0
	1982-83		31,389		8.0
Quebec	1970-71		359,484		9.0
	1981-82[b]		295,031		10.0
	1982-83[d]		249,000		10.0
Ontario	1970-71[b]		514,173		7.0
	1981-82[b]		570,400		11.0
	1982-83[d]		570,000		12.0
Manitoba	1970-71		38,736		8.0
	1981-82[b]		44,999		8.7
	1982-83[d]		46,300		7.1
Saskatchewan	1970-71		6,980		6.0
	1981-82[b]		6,666		7.1
	1982-83[d]		6,900		7.0

[a] Does not include students for whom the regular language of instruction is English in Quebec and French in the other provinces.

[b] Figures revised since publication of the *1981 Annual Report*.

[c] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[d] Statistics Canada estimate.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

		Total enrolment	Second-language enrolment Number	%	Instruction time devoted to second language %
Alberta	1970-71		58,235		6.0
	1981-82[b]		52,405		7.4
	1982-83[d]		50,000		7.5
British Columbia	1970-71		18,558		5.0
	1981-82[b]		84,374		5.5
	1982-83[c]		81,836		5.5
TOTAL	**1970-71[b]**		**1,062,482**		
	1981-82[b]		**1,221,121**		
	1982-83		**1,214,170**		
SECONDARY LEVEL					
Newfoundland	1970-71		37,895		10.0
	1981-82		34,291		11.1
	1982-83		34,457		11.0
Prince Edward Island	1970-71		10,794		10.0
	1981-82[b]		7,358		10.7
	1982-83[d]		7,200		10.5
Nova Scotia	1970-71		59,955		13.0
	1981-82[b]		50,790		12.1
	1982-83		50,591		12.1
New Brunswick	1970-71[b]		42,708		12.0
	1981-82		31,094		14.3
	1982-83		30,579		14.6

[b] Figures revised since publication of the *1981 Annual Report*.

[c] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[d] Statistics Canada estimate.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

		Total enrolment	Second-language enrolment		Instruction time devoted to second language
			Number	%	%
Quebec	1970-71		515,846		14.0
	1981-82[b]		386,363		16.0
	1982-83[d]		375,000		16.0
Ontario	1970-71		269,079		13.0
	1981-82[b]		191,916		14.4
	1982-83[d]		184,000		14.0
Manitoba	1970-71		55,640		10.0
	1981-82[b]		33,621		11.3
	1982-83[d]		33,000		11.5
Saskatchewan	1970-71		77,926		10.0
	1981-82[b]		39,508		9.7
	1982-83[d]		36,000		10.0
Alberta	1970-71		80,807		10.0
	1981-82[b]		55,809		11.1
	1982-83		56,000		11.0
British Columbia	1970-71		127,293		10.0
	1981-82[b]		90,699		11.3
	1982-83[c]		87,862		11.0
TOTAL	**1970-71[b]**		**1,277,745**		
	1981-82[b]		**921,949**		
	1982-83		**866,270**		

[b] Figures revised since publication of the *1981 Annual Report*.

[c] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[d] Statistics Canada estimate.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

FRENCH IMMERSION PROGRAMMES

4

		Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland	1977-78			3
	1981-82			7
	1982-83			10
Prince Edward Island	1977-78			7
	1981-82[b]			14
	1982-83[d]			15
Nova Scotia	1977-78			3
	1981-82			18
	1982-83			15
New Brunswick	1977-78			34
	1981-82			82
	1982-83			81
Quebec[c]	1977-78			[e]
	1981-82			[e]
	1982-83[b]			[e]
Ontario[f]	1977-78			160[g]
	1981-82[b]			156
	1982-83[d]			160
Manitoba	1977-78			13
	1981-82[b]			41
	1982-83[d]			45
Saskatchewan	1977-78			2
	1981-82[b]			21
	1982-83[d]			25
British Columbia	1977-78			15
	1981-82[b]			62
	1982-83[b]			77
TOTAL	**1977-78**			237[g]
	1981-82[b]			395[g]
	1982-83			429[g]

[a] Alberta is excluded since it makes no distinction between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.

[b] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[c] As in other provinces, French immersion programmes are designed for students whose mother tongue is not French.

[d] Statistics Canada estimate.

[e] No figures available.

[f] Includes only programmes in which French is the language of instruction at least 75% of the time.

[g] Does not include Quebec.

[h] Figures revised since publication of the *1981 Annual Report*.

Source: Statistics Canada.

5 MINORITY-LANGUAGE EDUCATION PROGRAMMES

		Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland	1970-71			1
	1981-82			2
	1982-83			2
Prince Edward Island	1970-71			7
	1981-82			3
	1982-83[b]			3
Nova Scotia	1970-71			32
	1981-82			31
	1982-83			29
New Brunswick	1970-71			196
	1981-82			167
	1982-83			167
Quebec	1970-71			519
	1981-82			472
	1982-83[b]			460
Ontario	1970-71			391
	1981-82			374
	1982-83[b]			370
Manitoba	1970-71			49
	1981-82			41
	1982-83[b]			40
Saskatchewan	1970-71			12
	1981-82			26
	1982-83[b]			25
British Columbia	1970-71			—
	1981-82			30
	1982-83[c]			26
TOTAL	**1970-71**			1,197
	1981-82			1,136
	1982-83			1,113

[a] Alberta is excluded since it makes no distinction between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.
[b] Statistics Canada estimate.
[c] Preliminary figures provided by the Department of Education.

Source: Statistics Canada.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Mandate The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament and is responsible for overseeing the application of the Official Languages Act in federal departments and agencies. He is supported in his work by a Deputy Commissioner and an Office composed of three branches: Complaints and Audits, Information, and Policy and Liaison. These branches are in turn supported by personnel, financial and administrative services.

The Deputy Commissioner assists the Commissioner in ensuring that the status of both official languages is fully recognized. He is also responsible for the administration of the Office and for the supervision of its programmes.

The three branches reflect the three major roles of the Commissioner, whose jurisdiction is limited to the federal sphere but whose objective of ensuring equal status for English and French as official languages extends well beyond the federal apparatus.

Complaints and audits The Complaints and Audits Branch has the combined task of dealing with linguistic complaints and conducting language audits of government departments and agencies. It assists the Commissioner in his role as ombudsman and linguistic auditor. In fulfilling the ombudsman function, the Branch receives and deals with some 1,500 to 2,000 complaints yearly from individuals and groups who feel their language rights have not been respected. These complaints range over 150 or so federal departments and agencies. The linguistic auditor function goes beyond the investigation of individual complaints and is based upon regular evaluations of the performance of departments and agencies with respect to the requirements of the Act and the 1973 Parliamentary Resolution on Official Languages.

The Information Branch and Policy and Liaison Branch both assist the Commissioner in his third role as catalyst and promoter of language reform in the widest sense.

Information The Information Branch develops and manages public information and communications programmes which help the Commissioner make members of the public and federal agencies aware of the spirit and letter of the Act and the equality of status of English and French as official languages in Canada.

Policy and liaison The Policy and Liaison Branch analyses the Canadian language situation and co-ordinates the Office's policy positions. Through regional offices in Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montreal and Moncton, it also ensures a permanent presence in various parts of Canada and maintains close contacts with the official-language minority communities, with the federal and provincial authorities and with private groups.

Staff and budget The Office of the Commissioner of Official Languages comprises 133 authorized positions, 63 in the Complaints and Audits Branch, 22 in the Policy Analysis and Liaison Branch, 16 in the Information Branch, and 32 in senior management and in the personnel, financial and administrative services. The Office's budget for the 1982-83 fiscal year is $7,786,000.

COMPLAINTS

6 Number of Complaints Received by Province, 1970-81 and 1982; Institutions Cited in Complaints, and Nature of Complaints, 1982

	1970-1981	1982						
	Complaints received	Complaints received	Institutions cited		Nature of complaints			
					French		English	
	Number	Number	Federal	Non-federal	Language of service	Language of work	Language of service	Language of work
Newfoundland	21	[illegible]	15	[illegible]	13	[illegible]	1	—
Prince Edward Island	76	[illegible]	9	[illegible]	10	[illegible]	—	—
Nova Scotia	201	[illegible]	25	[illegible]	21	[illegible]	1	1
New Brunswick	1,031	[illegible]	67	[illegible]	69	[illegible]	1	2
Quebec[a]	3,126	[illegible]	184	[illegible]	76	[illegible]	103	4
Ontario[b]	5,851	[illegible]	630	[illegible]	533	[illegible]	88	13
Manitoba	713	[illegible]	68	[illegible]	75	[illegible]	—	—
Saskatchewan	360	[illegible]	78	[illegible]	81	[illegible]	—	—
Alberta	482	[illegible]	79	[illegible]	83	[illegible]	2	—
British Columbia	283	[illegible]	50	[illegible]	54	[illegible]	—	—
Northwest and Yukon Territories	9	[illegible]	8	—	8	[illegible]	—	—
Foreign Countries	65	[illegible]	8	[illegible]	7	[illegible]	4	—
TOTAL	12,218	[illegible]	1,221	[illegible]	1,030	[illegible]	200	20

[a] Includes the Quebec portion of the National Capital Region

[b] Includes the Ontario portion of the National Capital Region

SPECIAL STUDIES AND AUDITS

7 Special Studies and Audits Conducted in Federal Departments and Agencies, 1980, 1981 and 1982.

1980

Agriculture (training and development)

Air Canada

Canada Labour Relations Board (language of work)

Canadian Film Development Corporation

Canadian International Development Agency

Canadian National Railways (Atlantic Region and CN Marine)

Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission

Commissioner for Federal Judicial Affairs

Employment and Immigration

Energy, Mines and Resources

Fisheries and Oceans (Maritimes Region)

Indian and Northern Affairs

Industry, Trade and Commerce

Insurance Department

International Development Research Centre

Law Reform Commission

National Revenue (Customs and Excise)

Public Archives

Royal Canadian Mint

Secretary of State

Social Science and Humanities Research Council

Solicitor General

1981

Canadian Broadcasting Corporation (Engineering Section)

Consumer and Corporate Affairs

Economic Development, Ministry of State for

Federal Business Development Bank

Federal services in southwestern Nova Scotia

Fitness and Amateur Sport

Government Telecommunications Agency

National Arts Centre (participation and language of work)

National Health and Welfare

Participation of both official language groups in the public service

Press Gallery

Privy Council Office

Public Service Staff Relations Board

Royal Canadian Mounted Police

Social Development, Ministry of State for

St. Lawrence Seaway Authority

Transport

1982

Atlantic Pilotage Authority

Atomic Energy Control Board

Canadian Broadcasting Corporation

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Canadian Human Rights Commission

Canadian Transport Commission

CN/CP Telecommunications

Defence Construction (1951) Limited

Eldorado Nuclear Limited

Employment and Immigration (Northern Ontario)

Export Development Corporation

External Affairs (Posts Abroad and Passport Offices)

Federal-Provincial Relations Office

Finance

Language of Work in the Federal Public Service

National Defence (Structure and controls and official languages programmes co-ordinators)

National Revenue (Customs)

National Revenue (Taxation)

Natural Sciences and Engineering Research Council

Prime Minister's Office

Science Council of Canada

Standards Council of Canada

Tax Review Board

YOUTH PROGRAMMES: DISTRIBUTION

8 **Number and Percentage of *Oh! Canada 2* and *Explorations* Kits Distributed Upon Request in Each Province, and Size of the 7 to 12 and the 13 to 17 Age Groups in Each Province Expressed as a Percentage of the National Total, 1980 to 1982.**

	OH! CANADA 2			EXPLORATIONS		
	Kits distributed[a]		7 to 12 age group[c]	Kits distributed[b]		13 to 17 age group[c]
	Number	%	%	Number	%	%
Newfoundland	10,724	2.8	3.3	2,755	1.2	2.8
Prince Edward Island	3,359	0.9	0.6	2,172	0.9	0.6
Nova Scotia	14,209	3.7	3.6	5,941	2.5	3.8
New Brunswick	57,090	15.0	3.2	5,810	2.5	3.4
Quebec	48,544	13.6	26.0[d]	67,726	28.6	24.0[d]
Ontario	130,693	34.3	34.7	91,514	38.6	37.4
Manitoba	20,335	5.3	4.3	9,579	4.0	4.3
Saskatchewan	13,027	3.4	4.1	6,290	2.7	4.2
Alberta	29,402	7.7	9.2	11,956	5.0	8.6
British Columbia	27,542	7.2	10.6	28,324	12.0	10.6
Yukon Territory	530	0.2	0.1	259	0.1	0.1
Northwest Territories	2,261	0.6	0.3	264	0.1	0.2
Other[e]	2,312	0.6	N/A	4,245	1.8	N/A
TOTAL	380,028	100	100	236,835	100	100

[a] Kits distributed between November 7, 1980 (launching) and December 31, 1982.

[b] Kits distributed between September 22, 1980 (launching) and December 31, 1982.

[c] Derived from figures given in Statistics Canada Bulletin No. 81-210, *Elementary-Secondary School Enrolment*, 1980-81.

[d] No figures available for 1980-81. Percentages calculated on the 1979-80 figures in Statistics Canada Bulletin No. 81-210.

[e] Kits distributed to federal government departments, provincial government departments other than education, national organizations and other countries.

YOUTH PROGRAMMES: COSTS

9 Development, Printing and Distribution of the *Oh! Canada 2* and *Explorations* Kits, Number of Copies and Costs, 1979-80, 1980-81, 1981-82 and 1982-83.

	Development and Printing		Distribution[a]	
OH! CANADA 2	Number of copies	Costs ($)	Number of copies	Costs ($)
1979-80	301,508[b]	[illegible]		
1980-81		[illegible]	126,944	[illegible]
1981-82	450,000	[illegible]	174,259	[illegible]
1982-83		[illegible]	300,000[d]	[illegible]
TOTAL	**751,508**	[illegible]	**601,203**	[illegible]

EXPLORATIONS				
1979-80	201,722[b]	[illegible]		
1980-81		[illegible]	148,173	[illegible]
1981-82	131,025	[illegible]	53,517	[illegible]
1982-83		[illegible]	110,000[d]	[illegible]
TOTAL	**332,747**	[illegible]	**311,690**	[illegible]

[a] Includes administration, advertising, evaluation and shipping costs.

[b] Development and printing costs cover two fiscal years.

[c] Figures revised since the publication of the *1981 Annual Report*.

[d] Estimate.

[e] Includes the printing costs for 200,000 additional poster-maps, *Languages of the World* and 100,000 additional brochures, *The Language File*.

RAPPORT ANNUEL 1982

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1983

N° de cat. SF 1-1982

ISBN 0-662-52282-6

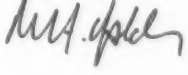
Monsieur le Président
du Sénat
Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 34 (1) de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1982.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Yalden

Mars 1983

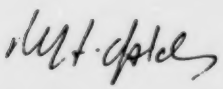
Madame le Président
de la Chambre des communes
Ottawa

Madame le Président,

Conformément à l'article 34 (1) de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1982.

Je vous prie d'agréer, Madame le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Yalden

Mars 1983

Table des matières

Avant-propos

PARTIE I ET SI NOUS FAISIONS LE POINT . . .

La guerre des mots 1

La nouvelle Constitution :
qui dit mieux 2

Le fédéral :
à la recherche de son second souffle 4

Comité mixte spécial sur les langues officielles :
du concret 7

Modifications à la Loi sur les langues officielles :
un monde en évolution 8

Du bon et du mauvais 9

Refonte de la politique :
tout ce qui brille . . . 9

Des impératifs impérieux :
des signes indicatifs 16

La formation linguistique :
la lutte des classes 17

Les programmes :
l'addition s'il vous plaît 19

Les minorités 20

Les minorités francophones :
prêtons l'oreille 21

Les Anglo-québécois :
des mots et des gens 25

Les médias minoritaires :
vox populi 28

Langues patrimoniales :
un dialogue à inventer 30

L'éducation 32

Les relations fédérales-provinciales :
à la petite semaine 32

L'enseignement en langue minoritaire :
course contre la montre 35

L'enseignement de la langue seconde :
le don des langues 40

Les universités :
des facultés émoussées 44

Activités parascolaires :
les contes du libre apprenti 48

L'ÉGALITÉ VÉCUE

Règlement de la Chambre et péchés capitaux 52

Le service y est 53

De quel côté vous rangez-vous ? 54

Bonnet blanc et blanc bonnet 56

Les grippages 57

Fin de non-recevoir 58

Panorama des régions 59

Sur le vif 65

LES HABITUDES DE TRAVAIL

Langue de travail :
soyons réalistes 68

La participation équitable :
appels de candidatures 71

L'INFORMATION PAR LE DIALOGUE

PARTIE V LES MINISTÈRES ET ORGANISMES : PASSÉS AU CRIBLE 79

LES ANNEXES

A Recommandations du Comité mixte spécial sur les langues officielles touchant la langue de travail et la participation équitable 175

B Les langues officielles dans l'administration fédérale et dans le domaine de l'éducation 177

C Le Bureau du Commissaire 184

Avant-propos

Quoi qu'on puisse penser des urgences de l'heure, 1982 passera sans doute à l'histoire, du moins au Canada, comme l'Année de la Constitution et, bien sûr, de notre nouvelle Charte des droits et libertés. Si les effets de cette dernière se font déjà sentir ici et là dans le pays, on en est encore à s'interroger sur sa véritable portée.

Mais la constitutionnalisation de nos droits linguistiques s'est fait désirer si longtemps qu'il vaut mieux se dire, à l'exemple d'un commentateur, « oublions cette longue attente et réjouissons-nous de ce que le français soit mis sur le même pied que l'anglais dans la loi fondamentale du pays ». De la même manière, mieux vaudrait nous occuper de voir ce qu'un peu de détermination — avec l'aide des tribunaux — pourra faire de ces droits, au lieu de les mépriser sous prétexte de leurs insuffisances.

Tout aussi important, il nous est interdit d'oublier que les luttes à cet égard n'ont pas pris fin en avril dernier du seul fait de la proclamation de la Charte des droits. Bien que les Canadiens ne les rejettent pas, il est manifeste que les principes linguistiques inscrits dans la Constitution ne bénéficient pas toujours des appuis voulus pour leur application concrète. C'est que, par définition, la réforme linguistique intéresse bien davantage la minorité que la majorité.

Qu'en conclure, sinon qu'il faut se méfier de ceux qui proclament que tout va maintenant pour le mieux dans le meilleur des mondes et que seule une poignée de trouble-fête se refuse à l'admettre. Pour être vraiment fixés sur l'égalité linguistique, il vaut mieux s'adresser aux minorités. Sans doute exagèrent-elles à l'occasion la gravité des symptômes, mais leur diagnostic est probablement plus près de la réalité que celui des porte-parole gouvernementaux.

Quant à nous, dans les cercles fédéraux, il faut nous demander si au calme actuel correspond une collaboration tranquille ou une résistance passive. Comment interpréter en effet que les torrents de passion d'hier ne soient plus que des ruisselets paisibles. Est-ce dû à l'évolution des esprits ou à la tendance naturelle des fonctionnaires à se tenir coi par crainte de s'attirer des ennuis ? Il n'empêche que ce serait tenter et le diable, et le bon Dieu, si un acquiescement de pure forme devait se substituer à un désir authentique de progrès. Nous en revenons donc, bon gré

mal gré, au leitmotiv de nos rapports précédents : le rôle d'entraînement des dirigeants.

Reste, bien sûr, à déterminer la forme que cela pourrait prendre : davantage de directives, de règlements, de « pressions », comme l'a dit un observateur ? Ou plus de persuasion et d'efforts pour insuffler l'enthousiasme ? À notre avis, la réforme linguistique a besoin des deux, persuasion et règlements, appels à la raison et aux sentiments . . . mais leur dosage n'est pas facile à définir.

Ce n'est certainement pas moi qui vais prétendre qu'on ne peut édicter la vertu. D'évidence, sans loi sur les langues, nous n'aurions rien fait. Mais il est aussi juste de dire que malgré les règles — constitutionnelles et autres — que la raison a pu nous convaincre d'adopter, les affrontements nourris par les passions se déroulent sur des terrains mouvants où l'on ne s'engage qu'à ses risques et périls. Sommes-nous bien dans le même pays quand, loin dans l'Ouest, à l'écart du fief de la langue française, les classes d'immersion ont un succès extraordinaire, et qu'en plein milieu de la Capitale nationale, un organisme fédéral de premier plan pousse l'inconscience jusqu'à présenter ses vœux de Noël en une seule langue ? Pourrons-nous un jour tenir quelque chose pour acquis ?

La réponse à ces interrogations n'est peut-être pas pour aujourd'hui. Mais elle devra à coup sûr comporter deux volets : les sentiments humains et les prescriptions légales. J'ai toujours dit, quant à moi, qu'il est beaucoup plus difficile et laborieux de modifier les sentiments et les idées que les règlements. Toutes les lois, obligations et règles du monde resteront à toutes fins utiles lettre morte si n'interviennent pas un changement de mentalité et plus de tolérance. Je ne le répéterai jamais assez.

M.F.Y.

Et si nous faisions le point . . .

PARTIE I

La guerre des mots

Comme notre expérience des quelque douze dernières années nous l'a appris, la réforme linguistique comporte un singulier alliage de raison et de passion.

Rien n'est plus facile que d'épouser les principes du bilinguisme, pour ensuite se croiser les bras. Ce n'est que lorsqu'elle cesse de tenir des propos retentissants pour s'employer à suivre les règles du jeu et à faire évoluer les mentalités, qu'une société s'aperçoit que le bât blesse. Voilà justement où nous en sommes au Canada.

Nul autre pays ne s'est engagé aussi à fond dans la planification linguistique. Depuis la première mesure parlementaire prise à la suite des recommandations de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme (soit l'adoption, en 1969, de la *Loi sur les langues officielles*), nous avons connu plus que notre juste part d'études, de plans, de directives, d'enquêtes et de programmes. Nous n'avons cessé de nous remuer et de nous démener, toujours pour mettre au point un ensemble de mesures rationnelles, justes et cohérentes, susceptibles de concrétiser notre grand plan d'égalité linguistique et de donner un sens réel à la promesse implicite de mieux respecter nos minorités de langue officielle.

La nouvelle Constitution : qui dit mieux

L'inscription des droits linguistiques dans une Constitution authentiquement canadienne a marqué un grand tournant, ce qui ne signifie pas pour autant que tout a été dit. Nous avons en effet été parmi les premiers à signaler les lacunes de notre loi fondamentale, et nous espérons bien qu'avec le temps, on y apportera les améliorations nécessaires. N'empêche que nous jouissons désormais d'un ensemble de garanties constitutionnelles qui consacrent le caractère officiel de l'anglais et du français comme les langues du Canada ; que ces dernières bénéficieront d'une égalité de statut, du moins aux yeux des administrations fédérale et du Nouveau-Brunswick ; que les tribunaux et les corps législatifs de ces deux entités ainsi que ceux du Québec et du Manitoba sont assujettis aux mêmes obligations ; qu'Ottawa et Fredericton acceptent d'assurer le service dans les langues officielles ; et enfin, que les Canadiens obtiennent le droit de faire instruire leurs enfants dans la langue officielle qui est la leur.

Que de choses à avaler d'un coup ! Il se peut d'ailleurs que nous prenions un peu plus de temps que prévu pour les digérer, car nous ne saurons pas vraiment à quoi nous en tenir en ces domaines tant que les tribunaux ne se seront pas attelés à la délicate tâche de nous dire qui peut exercer quel droit. Même si l'idée de renvoyer la balle à ces messieurs et dames de la basoche n'est guère attrayante, c'est vraisemblablement ainsi que les choses se passeront si l'on se fonde sur l'expérience de 1982. Après s'être fait répéter à maintes reprises que leur avenir linguistique dépendait largement de la loi et de son interprétation, les groupes minoritaires de langue officielle sont impatients de savoir ce que cela signifie au juste.

Heureusement, la Constitution est une entité vivante, donc évolutive. Aussi apprendrons-nous à nous découvrir, en nous adaptant, nous et nos dirigeants. Cela est particulièrement évident à l'échelon fédéral et dans les dispositions constitutionnelles relatives à l'enseignement dans la langue de la minorité, sur lesquelles nous reviendrons. Mais peut-être est-il opportun d'examiner la situation dans les provinces où habitent les minorités de langue officielle les plus importantes.

Nouveau-Brunswick

Le fait que le gouvernement provincial ait accepté de constitutionnaliser les droits linguistiques marque un grand pas en avant. Même si nous n'avons cessé de seriner qu'il ne suffit pas de légiférer, il faut bien voir que la loi est une condition *sine qua non* de stabilité et un témoignage de sincérité à l'endroit de la minorité. La détermination du gouvernement de reconnaître la dualité linguistique de la province, tant dans la Constitution que dans ses lois, ne peut donc, dans les années à venir, qu'exercer une grande influence sur la situation linguistique.

Québec

Depuis notre dernier rapport, ceux qui ont débattu la question de la langue au Québec à la lumière de la Constitution se sont à peine arrêtés pour reprendre haleine. Plusieurs affaires sont en instance, en préparation ou en appel, mais nous nous contenterons d'en signaler deux qui ont fait couler beaucoup d'encre en 1982. C'est ainsi que la Commission scolaire de Châteauguay a demandé aux tribunaux de trancher la question de savoir si la Constitution lui donne plein pouvoir sur ses écoles et la dispense par conséquent d'appliquer certains articles de la *Loi*

sur l'instruction publique du Québec. Autre cause, toujours en suspens à la fin de l'année : dans la province, les parents sont-ils assujettis à la « clause Canada » de la Constitution ou à la « clause Québec » de la Charte provinciale ?

En septembre, le juge Deschênes de la Cour supérieure du Québec s'est prononcé en faveur de la première, mais on a immédiatement interjeté appel de sa décision. Force nous est de constater que c'était, au fond, le coup d'envoi d'une épreuve éliminatoire entre deux conceptions de la dualité linguistique canadienne. D'une part, le gouvernement fédéral se déclare capable de protéger cette dualité à l'échelle pancanadienne, d'autre part le Québec se voit comme le seul défenseur du fait français au Canada. S'il est permis de mettre en doute le bien-fondé des positions de la province, l'on peut aussi se demander dans quelle mesure l'administration fédérale peut tenir toutes ses promesses.

Cela se ramène, à notre avis, à la question suivante : vaut-il mieux, en définitive, ériger autour du français des barrières protectionnistes ou élargir le territoire sur lequel on espère le voir coexister ? Les deux stratégies présentent des risques, et c'est l'histoire qui aura le dernier mot. Mais ceux qui, comme nous, misent sur la seconde solution, sur l'individu, n'ont certainement aucune raison de pavoiser ou de minimiser la situation. Rien ne nous garantit, parce qu'un juge décrète qu'une loi est bonne, que la doctrine des uns donnera de meilleurs résultats que la thèse opposée.

Ontario

L'Ontario a choisi de jouer le jeu constitutionnel selon ses propres règles. C'est ainsi qu'il refuse toujours d'accepter le bilinguisme institutionnel à son assemblée législative, ainsi que dans ses lois et tribunaux, comme le prévoyait l'article 133 de l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique* pour le Québec, le Nouveau-Brunswick et l'administration fédérale, et que le Manitoba applique en fait depuis quelque temps. Il se plie tacitement et concrètement à la plupart des exigences, mais il a jusqu'ici refusé de leur donner force de loi ou de les constitutionnaliser. Nous l'exhortons donc encore une fois à faire ce geste symbolique si important, non seulement pour les Franco-ontariens, mais pour toutes les minorités de langue officielle du Canada.

Manitoba

En 1979, la Cour suprême a ordonné au Manitoba de rétablir sur son territoire le bilinguisme institutionnel. La province se voit donc maintenant obligée, non seulement d'évaluer les répercussions de ce jugement pour l'avenir, mais aussi de décider si elle est tenue légalement — et pour défendre son honneur — de réparer les torts passés. Une poursuite intentée devant les tribunaux, qui aurait bien pu remettre en question un certain nombre de lois manitobaines, a été interrompue en 1982 lorsque le gouvernement a fait une offre de modifications constitutionnelles qui garantiraient à son avis des droits satisfaisants aux Franco-manitobains, sans toutefois imposer à la province des obligations à effet rétroactif. On ignore comment cela se terminera. En attendant, le gouvernement continue ses pourparlers avec la collectivité franco-manitobaine. Quelle que soit l'issue, il n'y a aucun doute qu'un arrangement acceptable consacré par la Constitution vaut mieux qu'une suite interminable de procès.

L'appareil fédéral et la constitution

À part l'article 23 de la nouvelle Constitution, qui traite assez longuement des droits à l'enseignement dans la langue de la minorité, les articles 16 et 20 nous semblent apporter d'importantes innovations concernant les langues officielles et l'administration fédérale.

Pour la minorité, quel avantage peut-il y avoir à constitutionnaliser les principes fondamentaux et certains des critères de base de la *Loi sur les langues officielles* ? Pour résumer, on peut dire que cela leur donne une primauté et un caractère exécutoire, caractéristiques dont l'absence dans ladite loi a suscité pas mal de mécontentement. Celui-ci vient en partie de l'impression que les minorités ne semblent posséder des droits que lorsqu'elles se battent pour les obtenir, qu'on ne leur en donne que si cela n'entre pas en conflit avec d'autres questions prioritaires et à condition que la reconnaissance de ces privilèges ne se fasse que par la voie de la persuasion. Dans ces conditions, il n'est guère étonnant que les minorités aient mis en doute la valeur de droits aussi conditionnels.

La nouvelle Constitution a-t-elle changé la situation ? Oui et non. Il faudra toujours plus ou moins que la minorité insiste pour bénéficier de ses droits. Cela dit, la Constitution marque pourtant un progrès réel par rapport à la *Loi sur les langues officielles*, non parce qu'elle innove sur la langue de service, mais parce qu'elle a priorité sur les lois contraires, et aussi parce que « toute personne victime de violation ou de négation (de ses) droits . . . » peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir réparation.

Autrement dit, s'il ne fournit pas des services en anglais ou en français là où il existe une demande importante, un bureau de l'administration fédérale enfreint la Constitution et peut être poursuivi en justice. Comme on le verra plus loin dans le Rapport, cette poursuite serait loin d'être injustifiée, bon nombre de bureaux fédéraux violant presque constamment ces droits.

Nous pouvons alors nous poser une double question : à supposer qu'il en ait les moyens, le citoyen membre d'un groupe minoritaire fait-il bien d'emprunter la voie judiciaire, et les décisions des tribunaux seront-elles plus efficaces que la formule de la persuasion morale que constitue un recours au Commissaire aux langues officielles ? Pour l'instant, nous théorisons, parce que personne n'a choisi d'intenter une poursuite pour se faire servir ainsi. Il n'y a aucun doute que cette possibilité sert à raffermir notre Bureau, mais le degré de respect que l'on peut obtenir d'une majorité réticente reste évidemment limité. Les pressions morales continueront donc d'avoir leur place.

Le fédéral : à la recherche de son second souffle

En septembre, lors d'un colloque tenu à l'Université Trent, à Peterborough, nous avons sondé l'opinion de représentants de divers milieux professionnels sur les progrès de la réforme linguistique au Canada et sur l'orientation que prennent,

selon eux, les programmes linguistiques, fédéraux et autres. Nous nous demandions en effet si les parties intéressées étaient à peu près d'accord sur l'agencement des pièces du casse-tête et sur les secteurs à mettre en valeur pour parvenir à une collaboration plus harmonieuse dans l'avenir.

Il n'en est pas ressorti de réponse claire et universelle, mais les participants sont revenus à plusieurs reprises sur les quatre points suivants :

- le lien ou l'interdépendance qui existe entre les divers secteurs de l'activité linguistique — l'enseignement, le secteur privé et le gouvernement ;
- la réforme linguistique dans le domaine fédéral semble avoir été, à tort ou à raison, un exercice d'introversion, sans grandes retombées à l'extérieur ;
- le désir de la plupart des intéressés, et spécialement des éducateurs, de voir augmenter les affectations fédérales qui leur sont destinées afin de réaliser ce qui constitue à leurs yeux le grand plan linguistique du Canada ; et
- l'étonnement devant le peu qui a été fait — récemment du moins — pour promouvoir les avantages que représente pour les Canadiens le bilinguisme institutionnel et individuel.

Il est impossible de ne pas être d'accord avec la plupart de ces conclusions. Peut-être n'est-il pas très facile de convaincre le public du bien-fondé du bilinguisme officiel, surtout lorsqu'il l'associe à des primes et à des fonctionnaires qui ne sont bilingues que « sur papier », mais il serait par contre injustifié de renier le but fondamental que nous poursuivons et nos réalisations à ce jour. Nous avons réussi un exploit en donnant au français la place qui lui revient dans les rouages fédéraux et en convainquant la plupart des Canadiens que c'était une question de justice nationale, qui n'avait rien de satanique.

Comme nous le signalions l'an dernier, le gouvernement fédéral a beaucoup misé sur la carte constitutionnelle. Les mois de débats passionnés ont entraîné une large satiété, si bien que nous n'avons plus tellement le goût de nouvelles aventures linguistiques. À cela s'ajoute l'inquiétude naturelle suscitée par la conjoncture économique. Il n'est donc guère étonnant que l'imagination et l'innovation n'aient pas été davantage mises à l'honneur en 1982 : voilà les rouages — semble être le message —, à vous d'en tirer le meilleur parti.

L'administration fédérale ne pourra vraiment prendre en main la réforme linguistique que lorsqu'elle fera preuve de cohérence, d'imagination et de subtilité, qualités qui nous paraissent lui manquer à l'heure actuelle. En effet, elle devrait maintenant être en mesure de prôner les bienfaits réels du bilinguisme institutionnel et individuel, et non en faire simplement l'enjeu d'une lutte perpétuelle entre points de vue irréconciliables. Pourtant, les autorités fédérales passent plus de temps à sonner l'alarme et à faire des sorties qu'à poursuivre les objectifs de détente. Certes, il n'est guère facile de mettre au point un projet linguistique qui fasse aisément l'unanimité, mais cela serait sûrement plus productif que de défendre tout un éventail de causes fragmentées et souvent incompatibles.

Il faut en arriver à une idée plus claire et plus globale des objectifs linguistiques du Canada, dont l'un viserait l'accroissement de la complémentarité et de la confiance entre les groupes en cause. Ou, comme le proposait au colloque de Trent un représentant du milieu des affaires, « il faut s'adresser directement au consommateur, par le biais de la publicité et de campagnes promotionnelles, et lui démontrer l'utilité du produit offert. Le consommateur va alors demander à son détaillant s'il le vend et, dans la négative, l'inciter à se le procurer ». Nous pensons que les Canadiens sont de plus en plus sensibles aux exigences de la justice linguistique — pas seulement pour eux, mais pour tous leurs compatriotes. Le gouvernement doit appliquer son imagination à inspirer la demande au lieu de se concentrer, comme il l'a fait jusqu'ici, sur l'offre. Si indispensables que soient les mesures législatives et inévitables les poursuites devant les tribunaux, il n'y a aucun doute qu'un régime composé exclusivement de règlements et de recours à la loi finira par entraîner l'indifférence totale du public. Les difficultés pratiques de la réforme linguistique persistent, et il faut que quelqu'un remette la machine en route pour que le mécanisme reprenne.

Applebaum-Hébert

Il ne fallait pas s'attendre à ce qu'un groupe chargé d'un mandat aussi vaste que celui du Comité d'étude de la politique culturelle fédérale puisse tirer de son chapeau, comme par magie, une sorte de panacée. Cependant, nous nous avouons un peu déçus que le Comité ait formulé si peu de recommandations solides en vue de l'établissement d'une politique linguistique et culturelle générale pour l'avenir.

Il est vrai que le Comité a lui aussi reconnu le fait que deux langues officielles sont un grand atout et déclaré que toute politique culturelle fédérale qui se respecte « doit favoriser les échanges entre les deux groupes linguistiques officiels et permettre ainsi à tous de profiter au mieux de cette dualité linguistique . . . (et) ces contacts ont uniquement pour objet l'enrichissement mutuel des deux groupes ». Soit, mais *comment* accorder cela avec le vœu, formulé par le Comité, de voir le gouvernement fédéral « élargir la définition du multiculturalisme » ou concilier l'un ou l'autre de ces buts avec sa propre déclaration que « l'activité artistique doit dans la mesure du possible s'exercer à l'abri des impératifs gouvernementaux » ?

Nous ne blâmons pas le Comité de ne pas avoir trouvé de solutions ou d'éléments de réponse à ces questions, mais nous déplorons qu'elles soient toujours pendantes. Il va de soi cependant, qu'en tendant, comme l'a fait Applebert, une véritable madrague, on y attire tout un banc d'arguments en faveur de la diversité culturelle et de la décentralisation. Mais cela ne peut dispenser « l'État » de s'intéresser à notre cheminement linguistico-culturel ou de fixer des buts nationaux servant de jalons.

Nous ne sommes pas les seuls à penser que la formulation de ces objectifs ne se résume pas à la répétition de mots passe-partout comme « dualité », « multiculturalisme » et « épanouissement ». La population a en effet le droit de savoir ce que son gouvernement central considère comme étant un ensemble valable et compatible d'objectifs au chapitre essentiel de la langue et de la culture. La consultation n'est qu'un élément du mécanisme ; quant au reste, il s'agit de définir clairement les objectifs. Faute de propositions explicites à ce sujet, nous continuerons à patauger et à faire du rapiéçage.

Comité mixte spécial sur les langues officielles : du concret

Ayant achevé de cerner l'aptitude de l'administration fédérale à assurer au public le service en anglais et en français, le Comité s'est saisi, à la fin de 1981, des questions connexes de la langue de travail et de la participation équitable. Cette année, il a poursuivi son examen attentif de ce dossier complexe et, ce faisant, a entendu des témoignages de plusieurs ministères et organismes ainsi que de notre Bureau.

Faits saillants

En fin d'année, le Comité a couronné ses activités en déposant un rapport capital sur *la langue de travail et l'utilisation du français et de l'anglais dans l'ensemble de la Fonction publique du Canada*. Il y a encore mis en lumière ce qu'on considère généralement comme les principales lacunes des initiatives fédérales sur ce plan, à savoir :

- la confusion qui règne dans l'application de la *Loi sur les langues officielles* au secteur de la langue de travail ;
- la nécessité de préciser la primauté des dispositions relatives aux langues officielles sur les lois contraires ;
- l'incapacité apparente des programmes fédéraux qui « n'a pas permis l'instauration de modes d'utilisation des langues vraiment nouveaux et dont nous pourrions nous déclarer satisfaits » ;
- la difficulté d'attribuer l'utilisation insuffisante du français langue de travail à des défauts de stratégie générale, aux lignes directrices officielles ou encore à d'autres facteurs à identifier ; et
- le fait que les déséquilibres qui persistent dans la participation et la représentation des deux groupes linguistiques privent clairement les employés de la liberté de choisir leur langue de travail.

Conclusions

On trouvera les recommandations intégrales du Comité à l'Annexe A, et le résumé de nos propres recherches sur les questions liées à la langue de travail à la Partie III de ce rapport. Toutes ces délibérations ont permis de tirer plusieurs conclusions communes :

- il est à peu près impossible d'accomplir des progrès réels au chapitre de la langue de travail tant que le fondement légal et la portée exacte de ce droit continuent de soulever des doutes ;
- il faut sans plus tarder modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de confirmer le caractère exécutoire du droit de travailler dans sa propre langue et de lui donner primauté sur des lois contraires ; et
- il convient de définir, simplement mais clairement, le lien devant exister entre, d'une part, le principe de la participation accrue des groupes minoritaires de langue officielle et les lignes de conduite énonçant les circonstances dans lesquelles les employés peuvent légitimement travailler dans leur langue officielle et, d'autre part, l'utilisation réelle de l'anglais et du français au sein de l'administration fédérale.

L'avenir

L'année 1982 n'aura certes pas été la plus facile de la courte vie du Comité. Elle aura néanmoins permis des échanges plus approfondis que dans le passé sur les problèmes de langue et abouti à la publication d'un rapport solide et éclairé. Après avoir travaillé si consciencieusement pour formuler ses vues et recommander des mesures, le Comité se retrouve sans doute dans une situation que nous connaissons au moins aussi bien que les députés et les sénateurs : à quoi bon tout ce beau travail si nul n'a la volonté d'y donner suite.

Nous partageons le vœu du Comité de voir un accroissement et une amélioration des règlements, et nous espérons comme lui structurer davantage la lutte perpétuelle que nous livrons pour que les institutions de l'État répondent aux attentes. Nous estimons également, pour autant que nous puissions en juger, que cela constituera toujours une part importante du travail du Comité. Par ailleurs, il nous semble important d'accorder la priorité au cours des mois à venir aux projets suivants :

- l'achèvement, par le Comité, de son examen de la *Loi sur les langues officielles* et la récapitulation, en un seul rapport, des modifications qu'il juge essentielles ;
- l'étude approfondie des activités fédérales qui touchent le plus directement l'essor des langues officielles en dehors de l'administration fédérale, par exemple les programmes coûteux d'appui au bilinguisme dans l'éducation ; et
- la reconvocation de certains ministères et organismes importants, afin qu'ils puissent mettre le Comité au courant des mesures prises pour corriger les lacunes révélées au cours de leur dernière comparution.

Il faudra également, à notre avis, rendre le Comité permanent, comme l'est par exemple celui des comptes publics, pour intéresser davantage le Parlement au processus de la responsabilité linguistique. Il pourrait aussi être utile que le Comité se déplace pour entendre lui-même l'opinion des Canadiens. Nous sommes en effet convaincus qu'il serait fructueux et révélateur pour lui de tenir des audiences, disons à Winnipeg, à Sherbrooke ou à Moncton.

Malgré son impatience, fort compréhensible, d'éclaircir la situation une fois pour toutes, c'est à long terme, selon nous, que le Comité peut faire un apport valable. S'il réussit à attirer l'attention du gouvernement, tant mieux. Entre temps, il constitue un lien vital entre le Parlement et ce secteur capital de la vie canadienne.

Modifications à la Loi sur les langues officielles : un monde en évolution

Voilà déjà au moins quatre ans que le gouvernement est saisi de nos projets de modifications à la *Loi sur les langues officielles*. Nous les avons détaillés en 1978, résumés en 1979, repris par le menu en 1980 et évoqués nostalgiquement en 1981. Au cours de cette période, plusieurs députés ont déposé des propositions de loi visant le même but. Et, tout récemment, comme nous venons de le voir, le

Comité mixte spécial s'est joint à ceux qui estiment qu'il est plus que temps de supprimer les ambiguïtés et d'insuffler une vie nouvelle à la Loi, et à son maître d'œuvre, le Commissaire, pour permettre aux deux de mieux servir dans les années 80.

Nous espérons également ne pas être obligés de rappeler au gouvernement que reste encore en suspens toute la question de la désignation de districts bilingues fédéraux : faut-il y donner suite, rectifier le tir ou en abandonner l'idée ? Il faut agir rapidement, si le gouvernement veut respecter la Loi et éviter le gaspillage que représenterait un autre Conseil consultatif des districts bilingues dont les rapports et recommandations finissent toujours aux oubliettes.

On s'est peut-être imaginé, l'an dernier, qu'avec l'adoption de la Constitution, toute modification de la *Loi sur les langues officielles* devenait superflue. Que non ! La Constitution sert indubitablement à appuyer la Loi dans son libellé actuel, surtout en ce qui concerne le service au public, mais elle ne la remplace pas. Ni l'une ni l'autre, par exemple, ne parlent explicitement du droit de travailler dans sa propre langue ; de plus, la primauté incontestée de la Constitution s'applique exclusivement aux principes énoncés dans la Charte et non pas aux dispositions de la Loi.

On justifie parfois l'inaction à cet égard en disant qu'il n'est peut-être pas politiquement souhaitable de relancer la Loi « en ce moment », parce qu'elle porte sur un sujet trop controversé. À quoi nous rétorquons que, bien sûr, la question est litigieuse, mais qu'il est temps d'entendre le point de vue de tous les intéressés. Si l'on ne devait retenir du présent rapport qu'un seul point, que ce soit le suivant : l'époque est révolue où nous pouvions parler de la *Loi sur les langues officielles* comme d'une merveille d'un jour ou au contraire, à voix basse, comme d'un enfant bâtard. Des milliers de personnes ont sué sang et eau pour faire de l'idéal de l'égalité linguistique une réalité tangible ; il serait insensé de vouloir maintenant lésiner sur des modifications. Les seuls qui risquent de perdre la face à l'occasion d'un débat sur la politique linguistique nationale sont ceux qui n'ont pas adopté eux-mêmes sur ce plan une règle de conduite.

Du bon et du mauvais

Refonte de la politique : tout ce qui brille . . .

En novembre 1981, le Conseil du Trésor a annoncé onze modifications devant permettre au gouvernement de mieux servir les Canadiens en français et en anglais, et à ses employés, de travailler davantage dans leur première langue officielle. Pour avoir une idée de la façon dont ce régime est administré, voyons les répercussions tangibles des mesures préconisées.

Les cinq premiers points touchent le service au public. On peut les résumer comme suit :

1. Exiger des bureaux fédéraux situés dans des régions bilingues (y compris Toronto et Winnipeg) qu'ils offrent activement, à compter du 1er avril 1982, des services dans la langue officielle de la minorité.

2. Examiner les décisions prises dans les ministères au sujet de la « demande importante », afin d'uniformiser la prestation de services dans les régions bilingues.

3. Informer le public, par tous les moyens appropriés, de l'existence de services bilingues.

4. Fournir au public des mécanismes lui permettant de formuler plus efficacement ses commentaires sur la disponibilité et la qualité des services offerts dans les deux langues.

5. Relever la qualité linguistique des services ministériels :

   a) en exigeant des ministères qui traitent fréquemment avec le public à l'extérieur de la région de la Capitale nationale qu'ils atteignent au moins d'ici le 1er avril 1983, le taux de 90 pour cent dans l'occupation de postes bilingues par des titulaires possédant les deux langues ; et

   b) en s'assurant que, sauf circonstances exceptionnelles, les fonctionnaires bilingues qui traitent avec le public possèdent au minimum un niveau de compétence linguistique intermédiaire.

Offre active de services

Enfin, le Conseil a précisé les endroits où il serait considéré opportun — étant donné la demande — que le service soit assuré dans la langue officielle de la minorité. Longuement attendue, cette décision permet enfin de garantir, sans aucune entourloupette bureaucratique, que les services fédéraux *seront* effectivement fournis en français dans le nord de l'Ontario, par exemple, ou en anglais en Gaspésie. Nous n'avons pour notre part jamais douté qu'il s'agissait de l'intention exprimée par le législateur dans la *Loi sur les langues officielles,* mais la réaffirmation sans équivoque de ce principe le confirme.

Nous nous posons néanmoins deux questions, une qui intéresse les principes et l'autre qui est d'ordre pratique : les endroits énumérés sont-il *les seuls* où le public puisse s'attendre à être servi diligemment dans les deux langues; et comment les organismes fédéraux ont-ils assimilé et appliqué le message reçu ?

La première question est importante, pour deux raisons. Tout d'abord, parce qu'*il y a* assurément d'autres endroits où il existe une « demande importante » au sens où l'entend la Loi — songeons aux collectivités francophones de la Nouvelle-Écosse ou de l'Alberta, ou à celles qui regroupent un bon nombre d'Anglophones sur la basse côte nord du Québec. Ensuite, parce que, surtout quand cela les arrange, les administrations fédérales ont le don de prendre les directives au pied de la lettre ; en précisant un certain nombre d'endroits, estiment-elles, on exclut de ce fait les autres.

Ce fut le cas, par exemple, d'Emploi et Immigration. En réponse à des plaintes, ce ministère a en effet déclaré que, pour lui, « demande importante » était synonyme de requêtes fréquentes et persistantes de service dans la langue de la minorité, que le Conseil du Trésor semblait appuyer son point de vue et que l'on resterait à couteaux tirés sur cette question tant que subsisterait cet écart d'interprétation de la Loi, entre notre Bureau et le Conseil du Trésor. Vous seriez surpris d'apprendre le temps qu'il a fallu pour convaincre la Commission que ce fossé n'existait que dans son imagination.

Cohérence

En ce qui concerne l'accueil et l'application de la politique par les ministères, on peut difficilement ne pas insister sur les endroits nouvellement désignés — Toronto et Winnipeg — , pour la simple raison que de nombreux ministères reconnaissent depuis un certain temps déjà l'existence d'une demande importante au Nouveau-Brunswick et dans diverses régions du Québec et de l'Ontario. Le fait que certains bureaux de ces deux villes n'avaient jamais entendu parler au jour fatidique du 1er avril 1982 d'une nouvelle politique qui les incluait, n'étonne probablement que les profanes de la bureaucratie. Mais ce qu'il faut surtout retenir à ce sujet, c'est que, même dans les endroits où l'existence d'une demande importante ne pouvait échapper à personne, les membres de la minorité auraient sans doute été frappés d'apoplexie s'ils s'étaient vu offrir «spontanément», et à l'improviste, d'être servis dans leur langue.

En ce qui concerne Toronto et Winnipeg, donc, disons qu'on peut compter sur les doigts de la main (et du pied) les bureaux fédéraux qui, neuf mois après l'entrée en vigueur du nouveau régime, peuvent se vanter de leurs réalisations. Winnipeg, en fait, est mieux équipée que Toronto et un assez grand nombre de ministères sont en mesure d'y offrir de bons services en français, et le font effectivement. L'énumération de bureaux aussi «doués» à Toronto serait plutôt courte.

A la fin de l'année, le Conseil du Trésor estimait que la prestation de services dans les deux langues à ces endroits et dans d'autres régions bilingues, était à toutes fins utiles un fait accompli et que l'on pouvait désormais s'attacher à leur aspect qualitatif. Hélas, il n'en est rien. Le sud du Nouveau-Brunswick est loin d'être un foyer de services bilingues ; dans les régions périphériques du Québec — en Gaspésie, par exemple — les Anglophones ne peuvent certes pas tenir pour acquis qu'ils seront servis dans leur langue ; et dans bien des cas, les services en français dans les régions bilingues de l'Ontario demeurent anémiques et passifs, pour ne pas dire fantomatiques. La qualité est évidemment souhaitable, mais commençons par le commencement, qui est de combler les lacunes les plus manifestes. Pour l'instant, la cohérence est quelque chose qui échappe à l'Administration.

L'information du public

Lorsqu'elles ont officiellement reconnu les localités où les services fédéraux devaient être spontanément offerts dans la langue de la minorité, les autorités savaient pertinemment que les intéressés avaient pris l'habitude de se faire servir dans la langue de la majorité. Qu'il existât à ces endroits une demande *latente* importante, cela était clair depuis longtemps. Il s'agit maintenant, grâce à un programme vigoureux d'information dans la langue de la minorité, de donner à cette clientèle une occasion réelle de changer ses habitudes.

L'obligation « d'offrir de façon active » le service suppose qu'il faudra promouvoir un produit qui, pour beaucoup, est entièrement nouveau. C'est une chose de le mettre au point, c'en est une toute autre d'y croire et de le mettre en valeur afin que le consommateur hésitant puisse en faire l'essai. En 1982, le Conseil du Trésor a coordonné une grande démarche publicitaire en faisant paraître dans la presse des groupes minoritaires, avant de la diffuser par la suite sous forme de livret, une liste complète des bureaux « qui sont en mesure de dispenser à temps plein des services au public dans les deux langues officielles ». Un ou deux ministères ont timidement pris diverses initiatives en ce sens, certains allant même jusqu'à inviter la clientèle à leur dire si le service offert répondait ou non à leur attente. Tout en reconnaissant le mérite des administrations qui ne se sont pas contentées d'énumérer leurs bureaux bilingues, force nous est de constater que les mesures prises sont loin de constituer une campagne dynamique de commercialisation. Devant les faits, nous nous disons : « Heureusement que le gouvernement ne cherche pas à vendre du savon ! »

Dans la mesure où « informer » signifie communiquer des renseignements utiles, le gouvernement fédéral doit s'employer à transmettre aux groupes minoritaires, qui ont été longtemps défavorisés sur le plan linguistique, des données qui répondent à leurs besoins. Si un bureau comprend huit guichets, le public doit savoir exactement *où* il peut se faire servir en anglais ou en français. Sinon, l'existence d'une capacité bilingue n'a pas grande signification pour lui. Il arrive, très rarement, qu'un ministère publie dans le journal du groupe minoritaire le nom et le numéro de téléphone d'une ou deux personnes aptes à assurer le service dans la langue de la minorité. Mais à moins que des initiatives de ce genre ne se généralisent, l'effort publicitaire du gouvernement fédéral n'aura que peu d'effets.

Vos commentaires, s'il vous plaît

Nous n'avons pas à insister : il faut assurément inviter le public à commenter l'efficacité du service. Nous estimons qu'à peine 10 pour cent des ministères le font. Mais pourquoi charger le public de rapporter que tout ne va pas pour le mieux. . . Le manque flagrant d'autocritique et de discipline nous semble à l'heure actuelle être le principal défaut du programme des langues officielles. À celui qui s'imagine encore que les sommes considérables qui ont été engagées pour « bilinguiser » la Fonction publique ont été uniformément rentables, nous conseillons non pas une lecture des plans ministériels relatifs aux langues officielles, mais une tournée au hasard des divers bureaux fédéraux, afin d'y obtenir un service identique, spontané et complet dans la langue de la minorité. Les gens n'ont pas envie de se faire dire : le service existe, à vous de le trouver ; ils veulent qu'on leur dise où aller et comment faire pour l'obtenir. Voilà ce que signifie l'expression « offrir de façon active ». Voilà ce qu'est l'information.

Le service au public : place à l'amélioration

Nous reviendrons à la Partie II sur le très faible nombre d'employés bilingues qualifiés qui servent les Francophones en dehors du Québec. Il va sans dire que nous sommes favorables à toute initiative visant à relever la capacité bilingue à cet égard. Mais étant donné que, sauf pour la région de la Capitale nationale, on trouve environ deux fois plus de postes bilingues au Québec que dans tout le reste du Canada, l'amélioration de la compétence linguistique et l'augmentation du taux de titulaires bilingues ne sont vraiment rien de plus qu'un palliatif.

Signalons en passant que la proportion de postes bilingues exigeant au moins une compétence intermédiaire est passée, en 1982, de 75 à 81 pour cent. Cependant, la proportion globale des postes bilingues occupés par des personnes linguistiquement compétentes était encore, à la fin de l'exercice, loin d'atteindre l'objectif de 90 pour cent fixé par le Conseil du Trésor. Alors qu'il y en avait 50 555, soit 84,4 pour cent, à la fin de l'an dernier, ce nombre n'était plus que de 47 873, ou 82 pour cent, en décembre 1982. C'est en raison du relèvement des normes que moins de personnes se qualifient ; par contre, celles qui y satisfont sont plus authentiquement bilingues.

Le second groupe de mesures préconisées par le Conseil du Trésor est plus diversifié :

6. Acceptation de ces mesures par les sociétés de la Couronne qui devront les adapter à leur situation.

7. À quelques très rares exceptions près, obligation à compter du 31 décembre 1982 pour toutes les personnes nommées à des postes de haute direction au sein des régions bilingues, de posséder au moins une connaissance de niveau intermédiaire de la langue seconde.

8. Imposition du niveau intermédiaire comme degré de compétence linguistique minimale pour tous les postes bilingues comportant des fonctions de surveillance, « sauf lorsqu'on peut démontrer qu'ils ne nécessitent qu'un usage élémentaire de la seconde langue officielle ».

9. Refonte des tests de langue s'appliquant aux niveaux intermédiaire et inférieur afin d'évaluer plus judicieusement les aptitudes à la communication des candidats à des postes bilingues.

10. Obligation, à compter du 1er avril 1982, de rédiger en français ou dans les deux langues officielles les communications écrites avec les bureaux du Québec, les communications orales se déroulant « dans la langue de travail des bureaux fédéraux situés au Québec ».

11. Examen détaillé, dans un certain nombre de ministères de la région de la Capitale nationale, des pratiques linguistiques révélées par les enquêtes récentes sur la langue de travail.

Les sociétés de la Couronne : une question d'uniformisation

En étendant le champ d'application de ces mesures aux sociétés de la Couronne, le Conseil du Trésor veut que les organismes fédéraux dont il n'est pas l'employeur respectent ses directives sur les langues officielles. Soumises, au même titre que les ministères, aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, les sociétés d'État appliqueront uniformément, espérons-nous, la Loi et les lignes de conduite officielles en matière linguistique.

Certains de ces organismes se prélassent dans le wagon de queue des traînards, tandis que d'autres sont exemplaires. Mais la question n'est pas là, car leur rendement comme tel ne peut être invoqué pour ou contre une surveillance du Conseil du Trésor. Chargé d'orchestrer la mise en œuvre du bilinguisme dans la Fonction publique, le Conseil a déjà les mains pleines. Autant reconnaître que les sociétés de la Couronne donneraient de bien meilleurs résultats si les ministres de tutelle et

le Bureau du Conseil privé prenaient à leur égard des mesures énergiques. Les administrateurs en chef doivent absolument comprendre une fois pour toutes que cet aspect de leurs activités est aussi important que n'importe quel autre. D'ailleurs, à ce chapitre, plus il y aura de pression, mieux ce sera.

Compétence bilingue et tests de langue

La signification des niveaux de compétence en langue seconde appartient à la catégorie des mystères qui emballent les initiés presque autant qu'ils déroutent les profanes. A quoi rime en effet cette abondance de postes bilingues n'exigeant qu'une compétence « élémentaire » quand, du moins à nos yeux, le niveau intermédiaire constitue un minimum pour tous ceux qui servent le public, de même que pour les surveillants et les cadres supérieurs. En réalité, compte tenu de ce que nous savons, nous irions même jusqu'à recommander chaudement que ce soit-là le minimum exigible pour tout poste bilingue dont le titulaire est appelé à utiliser la langue seconde autrement que pour bafouiller « un moment s'il vous plaît ». Malheureusement, près de 17 pour cent des postes bilingues ne sont assortis que de stipulations minimales. Évidemment, en relevant le niveau demandé, la capacité bilingue totale semblerait, à court terme, réduite.

Il est aussi ennuyeux de voir à quel point on coupe les cheveux en quatre pour déterminer si un employé peut ou non exercer convenablement ses fonctions dans sa langue officielle seconde. C'est ainsi que, non content d'établir des niveaux de compétence artificiels, on fait en outre subir au personnel des examens « de lecture, d'écriture, de compréhension et d'élocution » qui visent, prétendument, à séparer les torchons des serviettes. Perplexe devant le grand nombre de titulaires anglophones de postes bilingues qui possèdent une compétence intermédiaire en français, mais qui ne se servent guère de cette langue pour communiquer, le Conseil du Trésor semble avoir conclu qu'il faut en blâmer les examens. Mais ne mélange-t-il pas ainsi deux questions fort différentes, à savoir :

- pourquoi les Anglophones n'utilisent-ils et ne perfectionnent-ils pas leur connaissance du français ; et
- les examens actuels sont-ils un bon baromètre de l'aptitude des employés à travailler dans leur langue seconde ?

Si nous devons continuer à nous servir de tests banalisés, il faudra absolument en améliorer la batterie. Mais même en les peaufinant à l'extrême, cela ne nous dira pas pourquoi les Anglophones ne se servent pas davantage du français au travail. Le fameux « fossé de communication » possède au moins deux aspects, dont les insuffisances des Anglophones ne sont que l'aspect le plus visible. Comme nous le dirons dans le chapitre sur la langue de travail, la sous-utilisation du français par les Francophones mêmes est la face cachée de cette lune.

Les communications avec le Québec

Sauf erreur, et en dépit de l'ambiguïté sans doute voulue de la deuxième partie de la directive, il semble bien que les communications avec le Québec doivent, dans tous les cas, se faire en français ou dans les deux langues. Quoi qu'il en soit, l'obligation faite aux fonctionnaires d'Ottawa de traiter en français avec leurs collègues du Québec, où la majorité des Francophones travaille maintenant, entraînera sans aucun doute plus de retombées bénéfiques sur l'emploi de cette langue dans les bureaux de l'administration centrale que toute autre mesure. Mais cette règle est

plus facile à fixer qu'à faire appliquer. C'est du moins ce qui ressort de notre correspondance avec certains ministères, et ce que confirme une demi-douzaine de vérifications spéciales effectuées par le Conseil du Trésor. Il faudra néanmoins veiller de très près à l'application de cette mesure pendant un certain temps, si le Québec doit jouer le moindre rôle d'entraînement pour l'épanouissement du français, langue de travail, dans les autres régions.

Les pratiques linguistiques

La façon la plus gentille de décrire « l'étude en profondeur » touchant l'emploi de la langue, effectuée par le Conseil du Trésor, est sans doute de dire qu'elle s'est fanée sur la branche. En effet, bien qu'il ait clamé très haut que la langue de travail était la plus grande préoccupation de l'heure, le Conseil a communiqué très peu de renseignements ou de directives à ce sujet depuis au moins deux ans. Les trois pages d'une mince brochure distribuée aux employés en 1982, ne faisaient somme toute que rappeler en clair certains grands énoncés de principes. À part notre Bureau, personne ne semble avoir remarqué l'absence de dynamisme et de vigueur qui caractérise l'attitude du Conseil en matière de langue de travail. Et pourtant, comme nous le démontrerons plus loin, c'est précisément ce qu'il faut pour opérer des transformations profondes sur l'utilisation interne des langues officielles.

Résumons-nous. Il y a maintenant neuf ans que l'on a entrepris de définir les exigences linguistiques des postes de la Fonction publique. Sans aucun doute, par ailleurs, la capacité bilingue de l'administration fédérale a connu au cours de cette période un accroissement qui ne se serait jamais produit autrement. Cela semble donc justifier le procédé. Pourtant, l'on doit constater que la « capacité officielle » d'il y a à peine dix ans (20 000 fonctionnaires fédéraux bilingues en 1974, contre près de 50 000 employés maintenant) est carrément insuffisante. Rappelons en effet que :

- sans compter Ottawa, à peine 10 pour cent de ces ressources sont mises au service des Francophones hors Québec ;
- les postes bilingues des groupes professionnels situés au sommet de l'échelle ont trop souvent été les derniers à être occupés par des fonctionnaires possédant vraiment les deux langues ;
- le Québec, par contre, pourrait posséder un excédent de postes bilingues destinés au service du public de langue anglaise, même si très peu sont occupés par des *Anglophones* bilingues ;
- l'on ne tient souvent que très peu compte des règles les plus générales qui sont censées régir les communications entre groupes, régions ou personnes ; et
- dans une trop large mesure, les contrôles effectués pour voir si les employés « répondent aux exigences » sont devenus comme les examens médicaux destinés aux assurances-vie : purement formels, ils ne donnent pas vraiment une bonne idée du rendement *in vivo*.

Des impératifs impérieux : des signes indicatifs

L'on se souviendra peut-être que 1983 devait marquer un tournant fatidique dans les programmes de langues officielles. En effet, selon les mesures officielles annoncées en 1977, c'est en décembre 1983 que devraient prendre fin trois directives connexes :

- la « nomination conditionnelle » d'employés à des postes bilingues ;
- la formation linguistique de base pendant les heures de travail ; et
- la prime forfaitaire de 800 $ accordée aux titulaires qualifiés de postes bilingues.

Comme cela se produit avec la plupart des échéances catégoriques, celle-ci est tombée dans l'oubli avant d'être subrepticement révoquée. Le lien supposé entre les diverses composantes, l'échéance et toute intention d'abolir la prime au bilinguisme sont allés à vau-l'eau, bien que le Comité parlementaire mixte ait de nouveau recommandé que les nominations conditionnelles expirent en décembre 1983. Nous nous retrouvons donc avec un programme assoupli, selon lequel il faudra pourvoir un nombre croissant de postes bilingues à titre « impératif », pour reprendre le jargon bureaucratique.

Malgré sa connotation menaçante, la «dotation impérative » n'est rien de plus que l'obligation de nommer à un poste bilingue une personne qui possède réellement les deux langues. C'est ce qu'exige en principe la *Loi sur l'emploi dans la Fonction publique*. Sauf que, depuis 1973, des dispositions spéciales permettent d'y nommer des candidats qui sont disposés à *devenir* bilingues — d'où l'expression « nomination conditionnelle » ou, pour faire vraiment bureaucratique, « dotation non impérative ».

Il est normal qu'on cesse de nommer des postulants qui ne possèdent pas toutes les qualités requises. Les postes bilingues existent maintenant depuis une décennie : les personnes qui veulent poursuivre une carrière dans la Fonction publique ont donc eu suffisamment de temps pour se rendre compte que la connaissance pratique de leur seconde langue officielle allait, tôt ou tard, être un atout. Par contre, la suppression des cours de langue ne se justifie pas de façon aussi évidente. Tant que les écoles et les universités du Canada ne pourront ou ne voudront pas s'en occuper, on ne peut s'attendre à ce que tous ceux qui se joignent à la Fonction publique soient déjà bilingues. Il faudra donc, par simple souci de justice, continuer d'offrir à certains une formation linguistique.

Cela dit, cet enseignement à temps plein aux frais du contribuable risque de servir indéfiniment de béquille à ceux qui n'ont ni l'aptitude ni la volonté d'apprendre. C'est pourquoi il fallait à tout prix resserrer le système. D'aucuns maintiendront qu'il aurait été préférable de s'en tenir à la suppression catégorique prévue pour 1983. Mais cette mesure aurait, à notre avis, été injuste. L'adoption universelle de la « dotation impérative » ne signifie pas qu'il faille empêcher les fonctionnaires d'avoir accès à une formation aux frais de l'État *avant* qu'ils ne soient affectés à des postes bilingues. De plus, même s'il fallait, dès demain, pourvoir tous les

postes bilingues de personnes compétentes, la nature même du marché, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Fonction publique, obligerait le gouvernement à assurer — pour l'avenir immédiat du moins — une certaine formation aux fonctionnaires susceptibles de devenir bilingues.

Bref, on choisit désormais pour un grand nombre de postes bilingues — dont les exigences en langue seconde ont été relevées — des candidats effectivement qualifiés. Le recours à la « dotation impérative » y est certes pour beaucoup. Cependant, il ressort clairement des chiffres suivants que de 20 à 25 pour cent de toutes les personnes nommées à ces postes depuis quatre ans étaient unilingues (nominations conditionnelles et exemptées).

		Nominations non impératives					
	Nominations impératives	Candidats répondant aux exigences	Candidats qui devront répondre aux exigences[1]	Personnes exemptées	Total		
	Nbre %	Nbre %	Nbre %	Nbre %	Nbre %		
1979	378	10 827	2 303	1 200	14 708		
1980	998	11 855	3 149	800	16,802		
1981	2 [illegible]	9 [illegible]	3 477	541	16 843		
1982	4 078	7 140	2 151	643	14 010[2]		
TOTAL	8 272	39 823	11 080	3 184	62 069		

[1] Nominations conditionnelles

[2] Estimation

Source: Commission de la Fonction publique.

L'on pourrait croire qu'avec tous ces bilingues qui n'attendent qu'un signe, l'application de la *Loi sur les langues officielles* est devenue comme une seconde nature pour l'administration fédérale. C'est d'ailleurs une impression qu'on aurait pu avoir depuis quelques années. Hélas, la réalité est toute autre : entre les ressources apparentes et leur mobilisation, il y a un monde.

La formation linguistique : la lutte des classes

La formation linguistique assurée à même les fonds publics a pour but d'aider les employés à s'adapter à l'évolution des exigences de l'administration *et* à faire une contribution réelle au travail dans les deux langues. Dans cette optique, elle est défendable sur les plans économique et personnel. Cependant, prenons garde de ne pas mettre la charrue avant les bœufs et de faire passer les possibilités d'avancement avant les besoins du service. Ce danger a toujours été inhérent au programme de formation linguistique, et c'est ce qui explique les mesures prises ces

dernières années en vue de justifier l'utilisation de ce moyen coûteux pour grossir les rangs des employés bilingues.

Les modifications adoptées à la fin de 1981 sont allées au cœur du problème de deux façons :

- premièrement, les candidats aux cours de langue devaient manifester l'aptitude à atteindre la compétence requise ; et
- deuxièmement, les ministères ne devaient recourir à la formation qu'après en avoir établi la nécessité et seulement lorsque cela en valait le coût, en temps et en argent.

Il est encore trop tôt pour savoir à coup sûr si en faisant des chances de réussite du candidat un critère d'admissiblité on a augmenté l'efficacité du programme. Une conséquence bien évidente de ce changement est toutefois l'arriéré considérable d'examens à faire subir et les retards causés dans la dotation, pour ne rien dire du mécontentement de candidats qui doutent de la justesse des évaluations. Nous compatissons avec certaines de ces personnes et nous les appuyons, car nous n'avons jamais été convaincus de la valeur de ces tests comme moyen d'évaluer — sans égard à la détermination de réussir — l'aptitude à apprendre une langue. Au fond, les grincements qu'on entend sont essentiellement ceux d'un système qui, enfin, commence à tourner.

Formation en dehors des heures de travail

Même s'il est normal d'accorder la priorité, en ce qui concerne la participation à des cours de langues pendant les heures de travail, à ceux qui sont le plus susceptibles d'en faire profiter l'organisme, il importe également de tirer parti d'ambitions qui dépassent les besoins strictement immédiats et qui sont davantage liées aux visées de l'employé. Il convient par conséquent de signaler que l'inscription à des cours intensifs et permanents a beau n'avoir augmenté que légèrement par rapport à l'an dernier (3 017 en 1981 contre 3 200 cette année), le nombre de participants à d'autres cours, qui était de 7 775 l'an dernier, a augmenté de plus de 1 000 cette année. De ce nombre, environ 4 000 suivent une formation en dehors des heures de travail.

Il y a toutefois lieu de se demander s'il existe un rapport entre ce genre de cours, où l'étudiant investit du sien dans son avenir professionnel, et les autres occasions qui lui sont données d'apprendre. Pourquoi, par exemple, n'a-t-on réservé à la région de l'Ouest que cinq ou six cents places dans les stages de formation ? Bien sûr, il n'existe pas à cet endroit un important besoin, surtout si l'on songe au nombre de postes désignés bilingues, mais il faut aussi se rappeler que les employés n'y ont pas autant de chances d'apprendre le français que leurs collègues d'ailleurs. Les endroits qui comptent le plus de postes bilingues bien rémunérés sont aussi ceux où il se fait le plus de formation. C'est précisément ce que l'on constate dans la région de la Capitale nationale où, à notre époque, les occasions, pour un Anglophone, d'améliorer sa connaissance fonctionnelle du français, au travail comme en dehors de la vie professionnelle, ne manquent pas. Tant qu'elle demeurera un avantage pour l'employé et une compétence intéressante pour l'employeur, la formation linguistique doit être dispensée aussi équitablement que possible.

Programme avancé de formation linguistique

Voilà entre autres pourquoi il y a lieu de se féliciter de ce que les 49 candidats choisis jusqu'ici pour le programme avancé de formation linguistique représentent tous les échelons de la hiérarchie, d'agents subalternes jusqu'à un sous-ministre adjoint. Il s'agit en l'occurrence d'amener les participants (dont environ les deux tiers sont anglophones) à acquérir l'aisance qui leur permettra de *travailler* largement dans leur langue seconde officielle. Échelonné sur vingt mois, avec une alternance de cours intensifs et d'affectations dans des milieux de travail dans l'autre langue, le programme s'est révélé une dure épreuve pour étudiants, enseignants, spécialistes de programmes et administrateurs. Une fois terminée la période de rodage, cette initiative contribuera certes beaucoup à l'expansion du bilinguisme authentique au sein de l'administration fédérale.

Les programmes : l'addition s'il vous plaît

À combien nous revient une administration fédérale fonctionnant dans les deux langues ? Les postes suivants peuvent nous en donner une idée :

- traduction de l'anglais au français d'un texte de 5 000 mots : environ 1 500 $;
- formation linguistique à plein temps pendant six mois : environ 10 000 $, en sus du traitement de l'employé ;
- administration des programmes de langues officielles dans un ministère de taille moyenne : entre 2 et 3 millions de dollars par an ; et
- versement à quelque 48 000 fonctionnaires de la prime au bilinguisme : environ 38 millions.

Étant donné la situation économique actuelle, ces coûts sembleront sans aucun doute exorbitants ; aussi faut-il, par tous les moyens raisonnables, chercher à les contenir.

Devons-nous par exemple acquiescer tacitement à la croissance inexorable de la traduction et accepter que quelque 25 millions de mots de plus soient traduits chaque année, même si la documentation de base existe déjà dans les deux langues ? Le Conseil du Trésor doit sûrement se le demander, puisqu'il s'est employé, en 1982, à contrôler la mise en œuvre d'une directive antérieure qui obligeait les ministères à adopter des lignes de conduite explicites en vue d'éviter les traductions inutiles, à charger des coordonnateurs d'en assurer l'application et à inciter les employés bilingues à rédiger et à réviser eux-mêmes leurs textes dans les deux langues, sans passer par les services de traduction.

Malgré plusieurs séances d'information et groupes de travail, l'on ignore toujours si les efforts du Conseil ont porté des fruits. Selon nos propres sondages, la plupart des ministères auraient adopté une ligne de conduite quelconque et chargé un coordonnateur de s'en occuper. Mais nous ne savons pas si ces mesures ont effectivement réussi à réduire le gaspillage, le nombre des traductions inutiles.

Le partage

Un autre point à examiner est celui des dépenses fédérales consacrées à divers aspects du bilinguisme officiel. Il serait tout à fait opportun, à notre avis, de commencer à réduire les crédits affectés aux programmes internes qui, normalement, devraient maintenant avoir presque atteint leur but : mettre l'administration dans la bonne voie linguistique. Plus elles sont fructueuses, plus ces initiatives doivent s'effacer. Il est inadmissible par contre qu'une prime extrêmement coûteuse et à toutes fins utiles, insensée soit devenue la vache sacrée du bilinguisme. Il en revient certes une partie au trésor fédéral par le biais de l'impôt et cette prime sert dans une certaine mesure à apaiser quelques syndicalistes militants, mais cela ne justifie pas qu'on refuse de prendre le taureau par les cornes.

Par ailleurs, rien ne permet de croire dans l'immédiat que le gouvernement entend respecter sa vieille promesse d'adopter les mesures nécessaires pour que le grand public en vienne à considérer le bilinguisme officiel comme un but juste, nécessaire et valable. Il y a déjà plus de quatre ans qu'il a bloqué les crédits affectés au programme du bilinguisme dans l'éducation du Secrétariat d'État. De plus, presque toutes les initiatives promotionnelles manquent de ressources pour inciter pouvoirs publics et entreprises à s'aligner sur les principes généraux de la *Loi sur les langues officielles*.

Il faut de gros sous pour transmettre et faire assimiler le message. Si le gouvernement est disposé à les engager sans réduire les dépenses consenties dans la Fonction publique, soit. Mais il pourrait aussi détourner des dizaines de millions de dollars vers des programmes qui ont des retombées en dehors de l'univers bureaucratique et dont les coffres, à l'heure actuelle, sont presque à sec. Qu'il ne fasse ni l'un ni l'autre, voilà qui dépasse l'entendement.

Les minorités

À trois exceptions près, les minorités de langue officielle ont partout décliné au pays entre les recensements de 1971 et de 1981.

Le Québec mis à part, le nombre relatif des Canadiens de langue française a continué à diminuer dans toutes les provinces (sauf en Colombie-Britannique, en Alberta et au Nouveau-Brunswick), ce qui est très certainement imputable à une anglicisation progressive.

Par émigration davantage que par assimilation, c'est le Québec qui a accusé les plus grosses pertes (entre 80 000 et 140 000 selon la méthode de calcul retenue), sa population de langue maternelle anglaise ayant chuté de 13,1 à 10,9 pour cent durant cette période.

Quand on sait que les données touchant la langue maternelle gonflent indûment le nombre des personnes qui *parlent* encore la langue minoritaire, le français en particulier, on peut raisonnablement se demander si les investissements consentis en faveur du bilinguisme institutionnel répondent aux attentes. Fournissent-ils une solution linguistique authentique ou ne sont-ils qu'une médication palliative ?

Même ceux qui croient au Père Noël et s'imaginent que c'est demain la veille, ne peuvent plus se leurrer. L'avenir des minorités (qu'elles atteignent les trois quarts de million ou, péniblement, les 3 000) est loin d'être assuré. Qui plus est, alors que l'État tire des plans pour leur venir en aide, les principaux intéressés ont opté soit pour le déplacement, soit pour la soumission à la majorité.

Ces considérations ont constitué en 1982 la trame d'un certain nombre de réflexions où nos minorités de langue officielle, les associations qui les représentent et les autorités désireuses d'agir, ont pris le pouls de la situation. Autant que nous le sachions, nul n'en a conclu que la bataille était terminée. Bien au contraire, il en est ressorti le besoin d'un engagement plus poussé que jamais. Il est de ce fait fort heureux que le Secrétariat d'État entreprenne un réexamen de ses programmes d'aide aux groupes minoritaires de langue officielle. Car, compte tenu des multiples sollicitations dont l'Administration fait l'objet, le fin du fin est de réussir à définir des priorités à la fois logiques et acceptables.

Les minorités francophones : prêtons l'oreille

Bien des groupes minoritaires francophones du Canada frisent dangereusement la limite où le respect de l'identité linguistique devient un luxe et où les droits constitutionnels ne se convertissent pas automatiquement en espèces sonnantes et trébuchantes. Comme ils en font quotidiennement l'expérience, il est difficile de les convaincre que leur langue maternelle est non seulement estimée par leurs compatriotes, mais constitue un bon outil de promotion intellectuelle et sociale. Il s'agit en effet de faire en sorte que ce qu'on a longtemps perçu comme un handicap nous devienne un acquis précieux qui mérite d'être défendu. Les Francophones hors Québec sont las de devoir toujours prouver leur droit à l'originalité linguistique. Lorsqu'ils fixent les formes d'assistance et d'encouragement, les gouvernements bien intentionnés doivent s'efforcer de respecter leur sensibilité en tenant vraiment compte des conditions dans lesquelles ils vivent.

La Fédération des Francophones hors Québec

L'un des moyens employés par les chefs de file des minorités francophones pour mobiliser leurs troupes, est de les convaincre des avantages de l'action collective. C'est la raison d'être de la Fédération des Francophones hors Québec qui s'attache à définir, pour des réalités fort différentes, un minimum d'objectifs susceptibles de rallier tous les intéressés.

Dans cet esprit, elle a distribué en juin dernier aux associations membres un document de travail intitulé *Pour nous inscrire dans l'avenir*. Oeuvre du Comité de la politique de développement global, ce rapport de 120 pages est une tentative de formulation des principes et des moyens qui permettraient à la collectivité francophone hors Québec de « sauvegarder son identité historique et culturelle ». Il répertorie les domaines où, selon le Comité, il leur serait possible d'agir pour que le milieu dans lequel ils vivent favorise leur épanouissement. Cela comprend non seulement les arts, la culture, la télécommunication, l'enseignement et les loisirs, mais aussi — plus austères — les services administratifs et l'univers économique.

Les considérations théoriques y voisinent avec les appels classiques à la mobilisation, mais ce document renferme aussi plusieurs observations et recommandations qui exigent un examen très sérieux de la part du fédéral et des provinces. Entre autres :

- la nécessité de réviser les formules fédérales-provinciales de financement concernant l'enseignement dans la langue minoritaire et de la langue seconde afin de réaffirmer la priorité du premier ;
- la nécessité de constituer un groupe ressource logé dans un endroit stratégique pour pallier les lacunes dont souffrent les communautés francophones hors Québec en matière de services sportifs et récréatifs ; et
- la nécessité d'une collaboration plus soutenue entre les associations et les organismes centraux du fédéral ainsi qu'avec notre Bureau, pour que les Francophones hors Québec puissent bénéficier d'un réseau de services fédéraux efficace et étendu.

Comme l'indique un examen rapide des situations provinciales en 1982, il y a du pain sur la planche.

Colombie-Britannique : Elle abrite l'une des collectivités francophones les plus hétérogènes du Canada. Les données du recensement de 1981 nous permettront de voir que si elle s'est multipliée, c'est davantage dû à l'immigration qu'à la capacité des Francophones de vieille souche de résister à l'assimilation. Près de la moitié de ses 46 000 membres étant concentrée à Vancouver (20 000) et à Victoria (3 200), les autres sont forcément éparpillés. La Fédération des Franco-colombiens a cependant connu récemment une évolution qui semble avoir renforcé et élargi ses bases dans toute la province. Comme ailleurs, la priorité y reste l'enseignement en français, mais la vitalité et la détermination des Francophones justifient indubitablement d'autres services.

Alberta : La population francophone a considérablement augmenté — près de 40 pour cent en cinq ans — et dépasse maintenant les 62 000. Bien qu'il soit peut-être temporairement dû à la fièvre du pétrole, cet accroissement a radicalement changé chez les Franco-albertains la perception de leur avenir linguistique. Près de la moitié d'entre eux vivent dans les deux centres d'Edmonton et de Calgary et ils commencent à y exercer des pressions en faveur de nouvelles mesures, qu'il s'agisse de l'enseignement, des services fédéraux ou de l'épanouissement communautaire. Alors que l'on aurait pu s'attendre à un déclin irréversible par assimila-

tion, l'arrivée récente de Francophones a, au contraire, fait monter de plusieurs crans leurs attentes linguistiques. Espérons que le fédéral, la province et les conseils scolaires sauront y répondre.

Saskatchewan : Le milieu fransaskois a une vie difficile. Avec ses 25 500 membres, c'est la plus petite minorité de langue française de l'Ouest et ses effectifs ont diminué de près de 20 pour cent depuis 1971. Elle est en outre moins urbanisée et plus disséminée que celles des autres provinces. Dans ces conditions, tout changement renforçant l'utilisation du français en dehors de la famille et du cercle d'amis constitue un atout. Aussi, l'intérêt croissant des jeunes Anglophones pour les programmes d'immersion en français a-t-il un effet sur la disponibilité des services scolaires en français pour les Francophones. L'introduction en 1982 de la première émission de télévision de Radio-Canada produite en français à Régina sera sans aucun doute utile, d'autant qu'elle s'adresse spécifiquement aux Fransaskois. Par contre, la Saskatchewan illustre la difficulté qu'ont les collectivités minoritaires isolées à s'affirmer, et révèle le pressant besoin qu'elles ont du soutien gouvernemental.

Manitoba : Autre perdante, cette province avait à un moment donné la plus grande collectivité francophone de l'Ouest. Elle ne compte plus que 52 500 personnes environ. La réofficialisation du bilinguisme institutionnel a par contre élargi la marge de survie des Franco-manitobains et poussé le fédéral et le provincial à des comportements plus positifs en matière de services en français. Le premier ministre de la province, M. Pawley, a d'ailleurs exposé en détail les intentions de son gouvernement à cet égard lors de l'Assemblée annuelle de la Société franco-manitobaine en mars dernier. Même si, comme c'est probable, leur mise en œuvre exigera plusieurs années, la nouvelle ouverture qui marque les rapports gouvernement-collectivité francophone (et l'aspect pragmatique qu'ils revêtent) a été un stimulant extraordinaire pour tous ceux qui croient que vivre en français dans l'Ouest est possible autant que juste.

Ontario : Cette province possède toujours la collectivité francophone la plus nombreuse hors Québec, ce qui en fait sans doute le prototype le plus révélateur des hauts et des bas de la vie d'une minorité. À l'actif, disons que les gains continuent à dépasser les pertes ; au passif, inscrivons qu'une bonne partie de ces gains sont le fruit d'initiatives *ad hoc* plutôt que d'un plan provincial concerté.

C'était là le thème essentiel d'un rapport qu'a remis au gouvernement de l'Ontario le Coordonnateur provincial des services en français au début de 1982. Selon lui, les fluctuations de la doctrine constitutionnelle et les tâtonnements de l'étapisme bureaucratique entraînent dans les limbes provinciales beaucoup trop de sujets capitaux. Bien sûr, le ministre responsable a pu déclarer en novembre dernier devant le parlement qu'« une collectivité franco-ontarienne vigoureuse et saine ne peut qu'aider à la compréhension des racines profondes et de la vitalité des deux nations fondatrices au sein de la Confédération canadienne ». Cela déborde de sincérité, mais si beaux soient-ils, jamais les mots ne garantiront des services en français, non plus que le respect des droits des Francophones.

Le bruit a circulé à plusieurs reprises pendant l'année que le gouvernement réexaminerait l'opportunité d'une loi-cadre sur la fourniture de services en français.

Faute d'une acceptation sans réserve d'obligations constitutionnelles à la manière du Nouveau-Brunswick — la seule solution à long terme selon nous — toute mesure visant à raffermir les droits de la minorité mérite d'être bien accueillie. Que la majorité n'y voie que « pur symbolisme » n'entre pas en ligne de compte. C'est à l'opinion minoritaire, instruite par l'expérience, qu'il faut s'adresser pour dissiper les doutes à cet égard, car elle est très consciente de l'importance des garanties légales ou constitutionnelles.

Les réactions à ce rapport ont été jusqu'ici plutôt défensives. La province a fait largement état des changements apportés, ou en voie de l'être, à certains textes de loi particuliers, des possibilités nouvelles de comparaître en français devant les tribunaux et des projets de remaniement des règles de désignation des emplois bilingues. Voilà certes des mesures valables, mais elles passent à côté de la question. C'est quotidiennement, en effet, que les Franco-ontariens doivent recourir à plusieurs des services sociaux dont ils ont besoin et qu'ils aident à financer par leurs impôts. Or, ils leur sont encore souvent dispensés par des gens qui ne parlent pas leur langue et qui, de surcroît, ne partagent pas leurs préoccupations culturelles.

Le Comité des services en français du Conseil de planification sociale d'Ottawa-Carleton a mis ce problème en lumière dans un rapport produit en décembre, et portant sur la pénurie, dans l'est ontarien en particulier, de spécialistes capables de communiquer avec les usagers francophones. Il concluait essentiellement que ni l'enseignement, ni l'administration, ni le bénévolat ne s'intéressaient à la formation de médecins, dentistes, nutritionnistes, psychiatres, criminologues ou travailleurs sociaux aptes à travailler en français. Il révèle de plus qu'il y avait en 1980 moins de spécialistes en formation qu'en 1976 dans presque toutes ces disciplines.

Déclarations mises à part, on constate que le gouvernement ontarien ne semble pas se rendre compte de l'état de faiblesse de sa minorité francophone. Il va falloir à notre avis que tous les gouvernements et organismes intéressés consentent un effort soutenu et concerté pour qu'elle devienne la collectivité « vigoureuse et saine » dont parle le ministre. En devenant institutionnellement bilingue, l'Ontario donnerait à sa minorité de solides possibilités de survie. Il lui faut en outre offrir des moyens pratiques, terre-à-terre, qui permettront à tous les Francophones, hommes, femmes et enfants, de vivre davantage dans leur langue.

La responsabilité en incombe, nous en convenons, aussi bien aux associations communautaires des minorités qu'aux institutions gouvernementales. Comme plusieurs de ses homologues des autres provinces, l'Association canadienne française de l'Ontario a eu sa part d'ennuis en 1982. C'est la rançon commune d'une pléthore de causes disparates se disputant de maigres ressources. Leur marge de manœuvre à toutes est manifestement trop faible pour qu'elles puissent s'offrir des conflits créateurs. Cette association doit relever l'énorme défi de mobiliser une minorité souvent lasse ; elle aura besoin pour cela de toute la solidarité possible.

Nouveau-Brunswick : Le recensement de 1981 révèle une augmentation des Francophones, le seul cas à l'est de l'Alberta. L'explication n'en étant ni l'immigration ni une explosion soudaine de la natalité, on peut penser que davantage

d'Acadiens affichent leur appartenance culturelle et linguistique. Si tel est le cas, cette attitude est plus significative que d'autres indicateurs plus « palpables » du dynamisme de nos minorités.

Quoi qu'il en soit, le programme linguistique officiel de la province a été, comme toujours, très chargé. Non seulement le Nouveau-Brunswick figure en bonne place dans les articles pertinents de la nouvelle Constitution, mais son gouvernement prépare des modifications à sa propre *Loi sur les langues officielles* à la suite d'une étude globale des besoins des Acadiens et de consultations avec eux. Les autres signes prometteurs n'ont en outre pas manqué : création d'un nouveau collège communautaire francophone à Dieppe, par exemple, et promesse d'assurer l'achèvement du Centre Samuel-de-Champlain de Saint-Jean avant le 380e anniversaire de l'arrivée de ce dernier en terre d'Amérique.

Cela ne signifie pas bien sûr que les problèmes quotidiens aient disparu au Nouveau-Brunswick. La qualité des services de santé en français a souvent fait l'objet de critiques et l'enterrement à répétition de *l'Évangéline* a alimenté pendant un certain temps un véritable feuilleton national. On peut aussi se demander si la communauté acadienne saura faire preuve de cohésion et de discipline pour forcer les pouvoirs publics à respecter leur engagement d'assurer l'égalité des deux collectivités de langue officielle — et dont la portée va très loin. Les éléments constitutifs d'une province véritablement bilingue sont tous là ; aux responsables maintenant de les assembler.

Les collectivités francophones de **Terre-Neuve**, de **Nouvelle-Écosse** et de l'**Île-du-Prince-Édouard** continuent à s'amenuiser sans grand espoir d'apports extérieurs. Leur avenir en tant que minorité linguistique dépend d'elles et des gouvernements qui ont endossé la cause de la dualité linguistique canadienne. S'appuyant sur les assurances fermes de la Constitution quant à l'enseignement dans la langue minoritaire, les Acadiens de l'Île-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse étudient maintenant les moyens d'élargir l'éventail des services provinciaux en français. Espérons qu'ils bénéficieront d'un appui rapide et concret. À long terme, l'avenir de ces communautés paraît manifestement très aléatoire si elles ne bénéficient pas d'une gamme étendue de stimulants institutionnels.

Les Anglo-québécois : des mots et des gens

La vie de cette minorité se complique du fait de sa langue. Moins fréquentes qu'autrefois, les occasions de l'utiliser au Québec restent encore nombreuses. C'est justement cette situation, et les ressentiments qu'elle nourrit, qui motivent l'agressivité de certains Québécois à l'égard des collectivités anglophones et expliquent, en partie du moins, les diverses initiatives visant à réduire l'importance de l'anglais par rapport au français.

Toujours revenir sur les blessures du passé n'est probablement pas plus utile que de comparer sans arrêt le sort des minorités. Très évidemment, les minorités

francophones ont une vie moins facile que leur contrepartie anglophone du Québec. Pour tout esprit soucieux de l'avenir des minorités, ce n'est pas une raison, loin de là, pour penser que les Anglo-québécois n'ont pas droit à ce qu'on satisfasse à leurs besoins, ou pour nier la légitimité de l'emploi de leur langue.

Pris dans le feu croisé des propos malveillants qui accompagnent la querelle linguistique, de nombreux Anglophones éprouvent un choc compréhensible de se voir traiter parfois comme des marginaux dans une province à laquelle ils estiment avoir beaucoup consacré d'eux-mêmes, tant individuellement que collectivement. Il est exact qu'ils n'ont manifesté pendant longtemps que peu d'intérêt pour la langue, la culture et les aspirations de la majorité francophone. Résultat, il est indéniable que l'affirmation du français comme langue provinciale de plein droit exigeait des mesures vigoureuses. Il fallait donc s'attendre à ce qu'une fois cette décision prise, le mode de vie des Anglophones, ceux de Montréal en particulier, soit irrémédiablement modifié et que certains ne s'y adaptent qu'avec peine. Le départ de milliers d'entre eux depuis 1971 n'illustre que le côté le plus spectaculaire de leurs réactions. Ceux qui ont choisi de rester, et qui reconnaissent la légitimité de cette révolution linguistique, n'en estiment pas moins que certaines manifestations extrêmes leur ont rendu la vie malaisée.

Ils ont en conséquence consacré des efforts considérables à l'édification d'un front uni pour traiter avec le gouvernement des questions intéressant leur communauté. Après divers tâtonnements et beaucoup de discussions, ils se sont regroupés sous la bannière d'Alliance Québec qui s'est édifiée à partir de divers organismes communautaires anglophones. L'Alliance a immédiatement formulé un certain nombre d'objectifs et soumis en juin dernier au gouvernement provincial une liste de situations qui pourraient être progressivement améliorées sans menacer la primauté du français. Citons à cet égard la maîtrise, par la minorité, de ses établissements d'enseignement ; l'accès aux écoles anglaises ; la réglementation sur l'affichage ; les tests linguistiques imposés aux spécialistes formés au Québec ; la langue de communication dans les établissements à clientèle essentiellement anglophone ; la représentation des Anglophones dans les secteurs public et parapublic.

Selon diverses indications, le gouvernement semble reconnaître le bien-fondé de certaines de ces revendications. Il n'a cependant pas été jusqu'à acquiescer aux demandes de l'Alliance dans sa réponse de novembre dernier. Faut-il espérer, avec les optimistes, que cela fait partie des stratégies de négociation et que des discussions plus discrètes vont aboutir à un arrangement ? Assisterons-nous au contraire au genre d'impasse typique qui se produit en Ontario dès qu'il est question de bilinguisme officiel ? Dans les deux cas, on semble craindre les réactions de la majorité. Quoi qu'il en soit, le différend porte moins sur qui a le droit de faire quoi en matière linguistique que sur qui a voix au chapitre quant à l'évolution politique du Québec.

Le sachant, les chefs de file anglophones marchent sur des œufs : plus ils politisent leur cas, plus la majorité risque de se braquer. En fait, Alliance Québec n'a jusqu'ici rien fait d'autre que de mettre en lumière des anomalies fréquemment reconnues par la presse francophone, et que le gouvernement corrigera sans doute en temps voulu. Dans ce climat, la diplomatie tranquille, la patience, la collaboration et le compromis ne sont pas faciles.

Tout n'est cependant pas que litiges et colère. De nombreux groupes d'Anglophones — La Voix des Anglophones de Québec dans la capitale, l'Association des agriculteurs, ou la Fédération provinciale des jeunes agriculteurs du Québec — ont trouvé des moyens de prouver qu'ils font partie intégrante de la société québécoise, sans pour autant renoncer aux droits linguistiques qu'ils estiment importants. Reste à savoir s'il est réaliste de s'attendre à ce genre de relations entre des joueurs qui s'affrontent sur le court principal.

Appui fédéral

L'attitude du gouvernement fédéral à l'endroit des Anglo-québécois est, elle aussi, quelque peu ambiguë. Si l'on considère cependant l'importance de l'aide fédérale qui leur est accordée, il semblerait que les problèmes linguistiques de plus en plus aigus de cette minorité, — estimée utile lorsqu'il s'agit de faire triompher un argument constitutionnel ou d'asticoter les technolinguistes provinciaux — ne sont pas pris au sérieux par les fédéraux.

En 1982, nous avons reçu à plusieurs reprises la visite de représentants des groupes anglophones selon lesquels le gouvernement fédéral devrait faire davantage pour sauvegarder l'anglophonie québécoise. Tout en reconnaissant que leur groupe n'a, en général, pas souffert des mêmes handicaps linguistiques que certaines minorités francophones, ils nous ont fait remarquer que les Anglo-québécois représentaient une minorité aussi importante que celles conjuguées du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario. N'empêche que l'aide directe du fédéral n'atteignait que le cinquième environ de celle accordée à ces collectivités francophones. Ce n'est certainement pas un argument pour réduire l'aide fournie à la minorité francophone. L'axe de nos réflexions et de nos analyses a d'ailleurs constamment été à l'encontre de ce principe. Par contre, c'est une bonne raison, nous semble-t-il, de regarder de plus près le subventionnement offert aux Anglophones du Québec. L'on oublie trop souvent, dans la bataille, que certaines des collectivités, des associations, des familles et des particuliers en question, n'appartiennent pas à la bourgeoisie cossue des grandes villes. Pour ces gens, la fermeture d'une école, la disparition d'un journal local ou l'impossibilité pour un chômeur de trouver du travail sur un marché de plus en plus francophone, se traduisent par un véritable sentiment d'abandon.

Même avec une aide financière accrue, la plupart d'entre eux conserveraient le sentiment que le fédéral veut surtout éviter de *faire* quoi que ce soit qui, même symboliquement, donnerait à entendre qu'il n'ignore pas qu'au Québec, l'anglais fait parfois l'objet de contraintes. La participation anglophone y a gravement diminué dans la Fonction publique fédérale, mais les explications que l'on a jusqu'ici fournies à cet égard relèvent essentiellement du discours démo-sociologique. Les organismes fédéraux du Québec ne sauraient-ils plus comment faire pour recruter des Anglophones qualifiés ?

En dépit des pressions exercées depuis plusieurs années, le gouvernement fédéral ne cherche que depuis peu à trouver des moyens d'aider les Anglo-québécois qui ont besoin du français pour se trouver un emploi. Pendant ce temps, Pétro-Canada préfère s'aligner sur la concurrence et ne pas faire d'affichage en anglais dans ses stations-service du Québec, par une sorte de déférence aberrante pour la *Loi 101*. Aussi ingénieux qu'ils soient, les Anglo-québécois sont forcément perplexes et blessés par l'attitude d'un gouvernement central qui ne voit pas d'un

mauvais œil qu'ils aillent en justice pour arracher leurs droits à l'enseignement, mais qui reste un tantinet dur d'oreille chaque fois que se posent des questions bassement matérielles d'aide et de soutien.

Les médias minoritaires : vox populi

Les journaux communautaires sont parmi les premiers à souffrir de la récession. N'oublions pas, par exemple, que le budget publicitaire fédéral a diminué de 25 pour cent, tombant de 60 à 45 millions, et que, au moment même où ces petites entreprises se voient aux prises avec de sérieuses difficultés financières (voire acculées à la faillite) leurs recettes émanant des annonceurs locaux diminuent.

Association de la presse francophone hors Québec

Cette situation a, bien entendu, occasionné des difficultés financières aux hebdomadaires francophones ; fort heureusement, ils ont su se débrouiller pour continuer à assurer un service précieux. Sans eux, le sentiment d'appartenance à une communauté et le désir de vivre en français pourraient très vite disparaître. Certains sont de véritables monuments tel *le Madawaska* qui a célébré en 1982 son 69e anniversaire. D'autres, *l'Écluse* de Windsor par exemple, sont encore des novices. Les efforts faits pour lancer un nouvel hebdomadaire francophone à Terre-Neuve n'avaient pas encore abouti à la fin de l'année ; nous espérons qu'ils porteront fruit en 1983.

La presse minoritaire francophone a pu faire davantage avec moins de moyens, en partie grâce à la réorganisation du bureau national de l'Association de la presse francophone hors Québec et à la centralisation de sa direction des opérations commerciales, qui s'occupe de réserver les surfaces publicitaires pour tous ses membres. Subventionnée par le Secrétariat d'État, l'Association aide aussi les rédacteurs locaux, auxquels elle offre un service de consultation en gestion, ainsi que des cours de rédaction, de mise en page et de commercialisation. La nouvelle Fondation Donatien-Frémont attribue des bourses de formation ou de perfectionnement professionnel aux journalistes stagiaires ou titulaires. En bref, pas de calamités irréparables, pas d'affaiblissement général des tirages, une vigoureuse autoassistance organisée et une augmentation de l'ordre de 60 pour cent de la publicité fédérale : dans l'ensemble donc, une bonne année.

L'Évangéline est à lui seul un roman. Unique quotidien francophone à l'est du Québec, et moyen d'expression de la population acadienne très importante du Nouveau-Brunswick, il joue un rôle que nul ne saurait assez souligner. Après bien des tergiversations, il semblait en fin d'année que les pourparlers en cours permettraient de sauver cette véritable institution. Tous ceux qui s'intéressent le moindrement aux affaires francophones attendent ce jour avec beaucoup d'intérêt et d'impatience.

Association de la presse régionale anglophone du Québec

Les médias anglophones locaux du Québec œuvrent dans des conditions assez différentes. Les collectivités n'y sont en effet privées ni de publications ni d'émissions en langue anglaise, mais chacun aime quand même lire quelque chose sur son milieu dans la presse communautaire, ou entendre une voix familière venant d'une station locale. Une quinzaine d'hebdomadaires, dont le tirage va de 250 à

8 000 exemplaires, forment l'Association de la presse régionale du Québec (APRQ). Plusieurs vivent manifestement sur le fil du rasoir, et il leur faut toute l'aide financière et professionnelle imaginable.

L'APRQ prend actuellement modèle sur les accords de centralisation des activités de commercialisation de son homologue francophone, pour voir notamment si elle peut élargir ses recettes publicitaires. Gouvernement provincial et Secrétariat d'État lui viennent en aide sous diverses formes, allant des insertions payantes aux contributions à des ateliers techniques. L'Association a également entrepris d'analyser l'utilisation que le gouvernement fédéral fait de ses journaux membres pour faire connaître ses programmes. Cette utilisation a sans aucun doute considérablement augmenté, mais l'APRQ ne dispose pas encore de données précises à cet égard.

Radio et télévision

Quiconque s'est expatrié, ou vit en situation minoritaire, vous dira que le seul fait de pouvoir suivre des émissions dans sa langue constitue un soutien psychologique important, surtout si les voix sont familières. Radio-Canada s'efforce à cet égard depuis nombre d'années de mettre au point des techniques permettant aux minorités francophones et anglophones du Canada de se sentir chez elles partout au pays.

Cela fait partie de son mandat qui est de promouvoir « l'échange d'informations et de divertissements d'ordre culturel et régional », tout en renforçant l'unité nationale et d'« exprimer constamment la réalité canadienne ». Évidemment, cela paraît trop beau pour être vrai. Pourtant, le Plan accéléré de rayonnement de Radio-Canada a permis une série de réalisations en 1982 : introduction de la radio et de la télévision en français dans l'ensemble de l'Île-du-Prince-Édouard et lancement d'un service de télé en langue française dans les agglomérations du nord-ouest de l'Ontario telles Dryden, Geraldton, Manitouwadge et Nipigon, de même qu'à Saint-Jean de Terre-Neuve.

Parallèlement, les retards rituels ont repoussé le démarrage de la télévision française à Fredericton, la mise en place des installations de relais de Leoville-North Battleford (Saskatchewan), de même que des relais radio et télé de Medecine Hat. Les principaux trous dans les services restent cependant l'apanage du Québec et de la Colombie-Britannique. Chandler, Escuminac, New Carlisle, New Richmond, Percé, Port Daniel et Gaspé ne commenceront pas avant décembre 1983 à recevoir les signaux radio et télé anglais de Montréal, battant vraisemblablement dans la course Victoria, Port Alberni et Powell River-Comox qui, à l'autre bout du pays, ne sont pas prêts de recevoir les signaux en français. Mentionnons pourtant que ce sont les dernières étapes d'un plan très ambitieux dont nous espérons voir bientôt l'heureuse conclusion.

Programmation régionale

Ainsi que nous l'a récemment rappelé le Comité Applebaum-Hébert, Radio-Canada est une organisation gigantesque. Elle diffuse en français et en anglais à partir de stations qu'elle possède et exploite, ou par le canal de nombreux affiliés. Face à cette charge monumentale, la Société a tendance à investir très fortement dans les productions centralisées, faisant de ses intallations régionales de simples distributeurs d'un produit « Radio-Canada ». L'éventail des émissions offertes au public allant en s'élargissant, il devient extrêmement aléatoire de savoir ce qui, en

matière de programmation canadienne, a le plus de chance de concurrencer la production étrangère. En ce qui concerne la radiotélédiffusion d'origine locale dans la langue minoritaire, la question n'est pas de savoir si elle est intrinsèquement *meilleure*, mais *si elle nous reflète vraiment.*

Il ne s'agit bien évidemment pas de rivaliser avec «Les Moineau et les Pinson», mais d'offrir l'éventail habituel des émissions d'intérêt général sur des thèmes régionaux en faisant appel aux ressources locales. À cet égard, la situation s'améliore légèrement chaque année, mais toute restriction budgétaire a un effet immédiat, comme en témoigne, par exemple, l'amputation des émissions d'affaires publiques à Toronto à la fin de l'année. Côté francophonie, Radio-Canada Régina a commencé pour sa part en 1982 à produire quelques émissions de télévision et certains progrès ont été enregistrés dans les régions francophones du nord-est du Nouveau-Brunswick qui ne dépendent plus de la retransmission de Montréal. Ce n'est qu'un modeste pas dans la bonne direction. Si elle doit contrebalancer la programmation importée, la production locale doit démarrer solidement, voire aux dépens de quelque méga-projet du siège de la Société.

Office national du film

Il est curieux que le rapport Applebaum-Hébert n'évoque pas le développement du cinéma régional, mais il faut dire qu'il ne voit en aucun cas l'ONF comme un *producteur* de films. Nul ne sait si le gouvernement va partager ce point de vue, mais le budget global de l'Office vient d'être amputé de 1 million de dollars. Liée à cette réduction, l'incertitude quant à l'avenir de l'ONF n'incite pas ses dirigeants à investir dans des productions régionales. De ce fait, un programme, conçu pour répondre aux besoins locaux, et qui avait déjà pris beaucoup de retard, a bien du mal à survivre.

Langues patrimoniales : un dialogue à inventer

À l'exception des Autochtones, nous sommes tous des immigrants ou enfants d'immigrants, et la population canadienne compte au moins 80 groupes ethno-culturels qui non seulement peuvent revendiquer une identité distincte, mais parlent bien souvent une langue qui leur est propre. Le pluralisme culturel est une facette de notre vie collective. À nous d'en tirer le meilleur parti possible.

Cette considération fait partie d'une observation socio-linguistique banale, mais nos décideurs politiques n'ont jamais très bien su *comment* s'y prendre pour ramener à une seule et même réalité les notions apparemment divergentes du bilinguisme et du multiculturalisme. On peut bien sûr prétendre qu'il n'y a pas de problème et que la poursuite des buts énoncés dans notre nouvelle Constitution en matière de langues officielles devra toujours concorder avec l'objectif « de promouvoir le maintien et la valorisation du patrimoine multiculturel des Canadiens ». On peut également être d'avis que les deux sont incompatibles.

Quel que soit le point de vue retenu, il s'accompagne d'attentes. Mais les gouvernements n'aiment pas beaucoup les positions trop tranchées. Ils préfèrent la voie médiane qui, bien que représentant tous les avantages du compromis, aboutit le plus souvent dans une impasse : flou, délayage et impossibilité de s'attaquer

vraiment aux problèmes, ce qui signifie, dans le cas présent, encourager les aspirations culturelles des Canadiens qui ne sont d'extraction ni française ni anglaise.

Il nous semble de plus en plus important depuis quelques années que les Canadiens puissent s'exprimer clairement sur ces questions. Si nous voulons cependant être en mesure de nous y attaquer honnêtement, il faudra d'abord reconnaître que le problème linguistique restera toujours au cœur de nos débats, car l'une des valeurs culturelles auxquelles les immigrés tiennent tout naturellement est leur langue maternelle. Dans la pratique, la force de leur attachement ne tient pas seulement à l'importance qu'elle a pour eux, mais à l'idée qu'ils se font de son utilité et du respect que lui accorde leur pays d'adoption. Le Canada n'a jamais imposé l'abandon de la langue des ancêtres comme critère d'admissibilité. Nous avons par contre eu tendance à laisser à chaque collectivité le soin de définir la place qu'elle donnera à la promotion de sa langue et à l'importance qu'elle lui accordera dans l'éducation.

Certains diront que tout a très bien marché comme cela. Les nouveaux arrivants optaient pour l'une ou l'autre de nos langues dominantes, ou les deux, et conservaient la maîtrise de leur langue d'origine s'ils le désiraient. C'était là peut-être une position défendable quand une vague indifférence aux questions linguistiques tenait lieu de politique. Il n'en est plus ainsi à une époque où l'on accorde de plus en plus d'attention à la planification linguistique et où les identités ethniques revêtent une importance accrue. Les Canadiens veulent savoir quels seront à cet égard les comportements de leurs gouvernements.

Nous sommes, pour notre part, persuadés que les objectifs du bilinguisme officiel et du pluralisme culturel ne sont pas exclusifs les uns des autres. Il existe en revanche des confusions évitables sur *les rouages* de cette complémentarité. Il est tout d'abord clair, du moins pour notre Bureau que, dans le contexte canadien, le français et l'anglais ne sont pas des langues comme les autres. Chacune a eu une influence déterminante sur nos institutions sociales, politiques et religieuses. On est très loin de la notion de langues de communications devant permettre à l'État de traiter avec les citoyens.

D'ailleurs personne ne conteste ce statut particulier. L'enjeu est de trouver la place que l'État et la collectivité canadienne devraient accorder aux autres langues auxquelles des millions de Canadiens sont attachés. Individus et familles ont toute liberté quant à leurs préférences personnelles. L'État par contre décide — ne serait-ce que financièrement — de la pluralité culturelle qu'il peut s'offrir. À notre avis — nous le répétons — les gouvernements peuvent faire trois choses sans léser en rien le statut particulier du français et de l'anglais :

- ils peuvent — et le font — encourager concrètement les manifestations culturelles locales ;
- ils peuvent — et le font — trouver des moyens de fournir certains services dans les langues largement représentées dans une région donnée ; et
- ils peuvent — et le font de plus en plus — encourager l'apprentissage, le réapprentissage ou l'utilisation de ces langues dans les écoles, à titre de deuxième, troisième ou quatrième langue.

Chez les individus, la connaissance de plusieurs langues aboutit le plus souvent à la complémentarité. Collectivement, les Canadiens ont la chance de profiter des effets bienfaisants de ce phénomène. Nous avons besoin des langues officielles pour donner toute leur force aux normes socio-culturelles qui nous sont communes, mais aussi de la richesse qui accompagne la connaissance des autres langues et des autres cultures. Bref, il nous faut nous libérer du concept étroit du creuset linguistico-culturel qui a trop souvent dominé jusqu'ici, et même nous réjouir de notre diversité.

L'éducation

Les relations fédérales-provinciales : à la petite semaine

La splendeur automnale de Peterborough serait-elle génératrice d'analyses pénétrantes ? Toujours est-il que lors du colloque que nous y avons tenu à l'Université Trent, beaucoup de participants ont été impressionnés par l'allocution de clôture de l'un des coprésidents à propos de la place des langues dans l'enseignement. Selon lui :

> Les conditions nationales imposent irrémédiablement à chacun d'entre nous, et aux établissements, d'accorder à l'enseignement des langues une priorité plus absolue que jamais. Le temps est certainement venu de mettre en œuvre dans tout le Canada un vaste programme national à ce sujet, sur une échelle qu'aucun de nos dirigeants politiques ou du monde de l'enseignement n'a osé envisager[1].

Très bien dit, sauf que, une fois de plus, nous voici en face d'un rôle en or en quête d'acteur. Avant de parler d'un « grand programme national », revenons sur terre et rappelons que le fédéral et les provinces essaient en vain depuis cinq ans d'en arriver à un accord à long terme portant sur les langues officielles dans l'éducation. Si nous ne sommes même pas capables d'adapter à nos besoins actuels des mécanismes de collaboration qui n'ont pas si mal fonctionné pendant une douzaine d'années, quelles sont nos chances de s'entendre sur un schéma théorique de plus grande portée ?

Cela n'aurait pas autant d'importance si les choses se déroulaient en toute harmonie, chacun étant heureux de la manière dont les ressources sont réparties et utilisées. Il n'en est malheureusement rien. Alors que les gouvernements intéressés

[1] Notre traduction.

échangeaient par écrit leurs points de vue et, par la presse, leurs différends, le financement fédéral des programmes de langues officielles dans l'éducation a été réduit en 1979 et n'a pas été relevé depuis. Ajoutons les méfaits d'une inflation supérieure, depuis quelques années, à 10 pour cent et une diminution initiale des crédits de l'ordre de 20 pour cent, et l'on comprendra pourquoi, loin de s'emballer, le moteur soudain se grippe.

Le ballet des négociations a repris en 1982. L'année a commencé par des échanges d'ébauches de propositions, auxquelles a succédé en temps voulu une amorce de protocole que l'on semblait considérer comme une base acceptable pour des accords bilatéraux plus détaillés permettant à chaque province de choisir à la carte entre divers programmes. Mais les espoirs se sont quelque peu enrhumés quand il a fallu discuter de la durée du nouvel accord et du montant des engagements financiers du fédéral. Dans l'intervalle, les responsables ne semblent pouvoir trouver rien de mieux qu'un rapiéçage fait de prolongations annuelles, cas par cas, intervenant au dernier instant, comme si, en matière de planification, les conseils scolaires trouvaient leur inspiration dans pareilles improvisations.

Toutes les parties sont à blâmer pour les effets désastreux de cet échec sur l'enseignement des langues officielles dans notre pays. Les programmes d'immersion sont annulés ou réduits, les programmes de langues et les outils didactiques de la minorité se font toujours rares, les programmes de langue seconde s'essoufflent et nous ne réussissons pas à former des enseignants en nombre suffisant. Tout cela parce que nous n'avons pas pu nous entendre sur une formule de financement assurée. Pourtant, le but ultime est d'*augmenter* les possibilités qu'ont les minorités d'éduquer leurs enfants dans leur langue et, pour tous les Canadiens, d'acquérir la connaissance de leur langue seconde. On est bien loin du compte !

Il est hors de question que nous laissions les surenchères politiques et les économies de bouts de chandelles réduire à néant les gains des années récentes. Quelles qu'aient pu être les controverses soulevées par la réforme linguistique, les dirigeants politiques et les experts en pantoufles de toute obédience ont toujours été d'accord sur *un* point : il faut commencer par les jeunes si nous voulons donner naissance à un pays véritablement bilingue. On nous parle de contraintes économiques, et nul ne saurait les nier. Mais écoutons plutôt ce qu'en a dit la présidente nationale des *Canadian Parents for French* dans une lettre au Premier ministre et au président du Conseil des ministres de l'éducation :

> Il nous paraît capital que la population n'ait pas le sentiment que les engagements des gouvernements envers l'enseignement des langues officielles . . . sont inférieurs à leurs promesses de restrictions financières, ni que le programme supporte plus que sa juste part de ces restrictions . . . Chaque fois que les ministères de l'Éducation taillent dans les programmes, les victimes sont finalement ceux qui n'ont pas voix au chapitre — les enfants canadiens[1].

En principe, à partir de notre expérience, nous devrions reformuler ces programmes afin de répondre aux besoins futurs. Dans la pratique, les événements nous

[1] Notre traduction.

forcent à retaper un vieux moteur tout rouillé qui consomme trop d'huile. Si ce dispositif faisait partie de la stratégie industrielle du Canada pour l'an 2000, nous ne saurions où nous mettre. En l'occurrence, nous risquons tout simplement de perdre une occasion qui ne se représentera plus de donner au pays un nouveau départ linguistique.

Le Conseil des ministres de l'Éducation

L'enseignement étant du ressort des provinces, nous attendons du Conseil des ministres de l'Éducation, inspiration, information et coordination des activités dans le domaine des langues et de l'enseignement. Il nous a déjà fallu nous demander si le Conseil avait vraiment l'intention de jouer ce rôle ou si c'était pour lui accessoire. Certaines de ses initiatives de 1982 permettent de penser qu'il est sur la bonne voie.

Le Comité de l'enseignement en français du Conseil a ainsi poursuivi ses travaux sur la formation pédagogique et le matériel didactique ; il a également lancé une enquête afin d'identifier les besoins de francisation des logiciels. Un autre groupe fait du travail très utile sur les médias éducatifs des deux langues, dont la télévision. L'année 1983 verra de plus la sortie d'un rapport à jour sur l'enseignement dans la langue minoritaire.

Parents, enseignants et administrateurs jugeront par eux-mêmes si ces initiatives sont suffisantes pour relever les défis actuels en matière d'enseignement dans la langue minoritaire et de la langue seconde. Pour notre part, tout en reconnaissant leur valeur, nous estimons qu'elles sont loin de fournir ne serait-ce que des réponses générales aux nombreuses questions que continuent de se poser parents, enseignants et citoyens intéressés. Est-ce vraiment trop demander que *quelqu'un* commence à s'attaquer vraiment aux problèmes de principe qui sont ici en cause ?

Initiatives fédérales

Malgré la compétence provinciale, le Secrétariat d'État fédéral dispose de divers moyens pour encourager les organismes, les groupes et les particuliers susceptibles d'activer les choses en matière de langues et d'enseignement. Reste à savoir si ces moyens sont bien employés.

Le programme des Études canadiennes, par exemple, permet de subventionner des projets innovateurs facilitant une meilleure connaissance réciproque des Canadiens des deux langues officielles. C'est très bien. Bravo également au doublement de son budget en 1982. Mais pourquoi ce programme est-il si peu connu et a-t-il une clientèle si limitée ? Pourquoi devrait-il se cantonner presque exclusivement au postsecondaire ?

Des arcanes du Secrétariat d'État émerge de temps à autre une assistance financière réduite, d'origine inconnue, en faveur de certaines entreprises interlinguistiques. La création d'une Chaire des études acadiennes à l'Université de Moncton est une excellente initiative en soi, mais il est plutôt curieux que l'argent correspondant soit venu du Programme d'études ethniques canadiennes de la Direction du multiculturalisme. N'est-il pas concevable d'envisager une manière plus directe et plus rationnelle de traiter l'enseignement postsecondaire dans la langue officielle minoritaire, ou les efforts de rapprochement entre nos deux grandes communautés linguistiques ?

Un réseau canadien d'information sur les langues

Il est un moyen qui pourrait commencer à combler l'écart entre nos rêves nationaux d'enseignement des langues et les méthodes artisanales actuelles : il faudrait tout simplement améliorer la diffusion des idées et de l'information. Nous avions signalé l'an dernier le travail d'un groupe d'associations qui, avec une certaine aide de notre Bureau, essayait d'évaluer l'opportunité d'instaurer un système d'information. Ses utilisateurs auraient la possibilité de recourir à une base commune de données sur l'enseignement des langues officielles. Dès le début de 1982, le comité en question avait procédé à une série de discussions préparatoires et conclu qu'il y avait un besoin réel, important, et de plus en plus urgent. Il a ensuite soumis au Secrétariat d'État un projet d'étude des besoins, afin de consulter les usagers et d'ébaucher les grandes lignes du réseau envisagé. Les fonds nécessaires ont été trouvés et le projet a été mis en marche. Son rapport final devrait voir le jour au début de 1983, après quoi le groupe devra déterminer les étapes devant mener à sa réalisation.

L'enseignement en langue minoritaire : course contre la montre

L'accord intervenu sur les dispositions de la Constitution à propos de l'enseignement en langue officielle minoritaire revêt une importance capitale. Il ne fait cependant que préluder aux difficultés qui nous attendent pour donner vie à ces garanties. Deux points seront particulièrement cruciaux. Tout d'abord la fameuse notion du nombre « suffisant », et ensuite celle du droit à l'instruction « dans des établissements d'enseignement de la minorité linguistique financés sur les fonds publics ». Et il ne s'agit pas là de discussions oiseuses. Cela fera une énorme différence de savoir exactement comment ces nombres seront déterminés ; ce qui sera estimé suffisant pour quel niveau ; comment on définira un « établissement d'enseignement de la minorité linguistique », et comment il sera financé « sur les fonds publics ».

Il faut s'attendre à plus d'un appel en cour avant d'être mieux fixés à cet égard. Espérons que les décisions des tribunaux seront à la fois rapides et généreuses. La question est simple : plus il faudra de temps pour donner corps au schéma constitutionnel, plus il y aura de risques que la demande en matière d'enseignement en langue minoritaire tombe au-dessous d'un point de non-retour, faisant ainsi disparaître la dernière planche de salut qui lui était offerte. Nous n'en sommes pas encore là, mais le récapitulatif qui suit montre combien nous nous en approchons dans certaines régions du pays.

Terre-Neuve et Labrador

(Population de langue maternelle française en 1981 : 2 655)

Pour la première fois en 1982, l'énoncé de principes du ministère de l'Éducation a fait état du droit des enfants, qu'ils soient de langue française ou anglaise, à un enseignement dans leur langue là où le nombre le justifie. Malheureusement, en fin d'année, les seules écoles de langue minoritaire, celles de Labrador City, voyaient leur avenir très compromis à cause de la fermeture d'Iron Ore dans cette localité.

C'était le seul endroit de la province où existait un programme de cet ordre, quelques enfants francophones participant par ailleurs à des classes d'immersion en français.

Île-du-Prince-Édouard
(Population de langue maternelle française en 1981 : 6 080)
Tous les efforts en vue d'établir une unité de langue française à l'extrémité occidentale de la province ont jusqu'ici échoué parce que la réglementation du ministère de l'Éducation exige l'inscription d'au moins 25 enfants dans trois classes consécutives. De ce fait, alors que l'école François-Buote de Charlottetown scolarise dans une large mesure les enfants des employés francophones nouvellement arrivés du ministère des Anciens combattants, beaucoup de Francophones habitant hors de la capitale sont privés de cette possibilité pour des raisons administratives.

On enregistre quand même des progrès. Le ministère de l'Éducation a maintenant à son service deux fonctionnaires responsables des programmes français. La collectivité francophone réclamait depuis longtemps la création d'un bureau de l'enseignement en langue minoritaire, aussi espérons-nous qu'il s'agit là d'un premier pas dans cette direction.

Nouvelle-Écosse
(Population de langue maternelle française en 1981 : 36 030)
En novembre, le ministre de l'Éducation assurait les porte-parole acadiens de sa « ferme volonté » de développer la scolarisation en français en 1983-1984. Reste à voir si cet engagement recouvre une augmentation des fonds offerts aux écoles acadiennes ou une mobilisation d'autres ressources.

Nouveau-Brunswick
(Population de langue maternelle française en 1981 : 234 030)
Généralement parlant, l'enseignement en langue minoritaire est maintenant solidement établi et se défend bien. Si les inscriptions dans les écoles françaises ont diminué l'an dernier, la baisse est moins sensible que dans les écoles anglaises : 0,8 contre 3 pour cent.

Le problème des programmes d'immersion (comparativement à l'enseignement en langue minoritaire) a pris un tour critique à Grand Sault, où des groupes de Francophones sont allés en justice pour faire bloquer l'admission de leurs enfants dans ces programmes. Ils arguaient que le conseil scolaire ne respectait pas les instructions du ministère de l'Éducation, aux termes desquelles les classes d'immersion étaient réservées aux élèves qui ignoraient la langue cible. Le tribunal ne s'était pas encore prononcé au moment où nous mettions sous presse.

Québec
(Population de langue maternelle anglaise en 1981 : 706 110)
Les effectifs des établissements d'enseignement dans la langue minoritaire ont diminué de 34,3 pour cent depuis cinq ans, contre 13,5 pour cent du côté français. Cet important déclin a plusieurs causes : départ de nombreux Anglophones au cours des six dernières années, resserrement des dispositions législatives touchant l'accès aux écoles anglaises, inscription volontaire de 15 000 jeunes

Anglophones dans des écoles françaises. Dans ces conditions, on peut se demander si le débat relatif à l'accès aux écoles porte en fait sur les chiffres ou sur la question de savoir qui déterminera l'avenir linguistique de la province. L'enseignement dans la langue minoritaire est malheureusement au cœur d'une polémique politico-judiciaire qui rend très difficile toute discussion sereine sur l'organisation et la teneur de cette scolarisation.

L'année 1982 a vu l'apparition de deux nouvelles sources de controverses dans ces débats déjà plutôt houleux : le différend constitutionnel évoqué précédemment et le Livre blanc québécois sur la réforme de l'enseignement intitulé : *Une École communautaire et responsable*. Dès sa parution en mai, les propositions qu'il formulait sur la révision des structures scolaires, les pouvoirs électoraux et les responsabilités connexes, faisaient l'objet de réactions divergentes, autant du côté français que du côté anglais. Du point de vue de la minorité, le danger le plus évident est que les Anglophones habitant ailleurs que dans l'Île de Montréal finissent par être de moins en moins nombreux au sein des administrations qui régissent leurs écoles. La base démographique anglophone allant en se rétrécissant, c'est la dernière chose que puisse s'offrir cette collectivité. À un moment où l'organisation et la qualité futures de l'enseignement en anglais sont manifestement en jeu au Québec, nous avons le devoir d'exprimer de nouveau l'espoir que prévaudra une attitude juste et généreuse envers la minorité, quels que soient les arguments que pourront se jeter au visage constitutionnalistes et démographes.

L'épopée du Campus Héritage du Collège communautaire de l'Outaouais à Hull se poursuit ; elle nous rappelle — cette fois dans le contexte québécois — que l'expression « lorsque le nombre le justifie » représente beaucoup plus que le compte des inscrits. Ce campus n'a jamais eu de difficulté à prouver que la demande était bel et bien là. Mais tant que certains le considéreront comme un cheval de Troie dans une région limitrophe très exposée à l'anglicisation, le climat de passion qui préside aux échanges philosophico-linguistiques compromettra, nous semble-t-il, les efforts déployés pour trouver une solution permettant à cet établissement de participer à la gestion de ses propres affaires. Nous restons persuadés qu'au Québec comme ailleurs, il n'y a rien à perdre en donnant aux communautés intéressées un droit de regard aussi grand que possible sur leurs installations scolaires.

Ontario

(Population de langue maternelle française en 1981 : 475 605)

Depuis des années, les milieux francophones de l'Ontario cherchent à soustraire écoles et unités françaises à la tutelle des conseils scolaires largement anglophones. De quelle utilité sont en effet des droits à l'éducation dans la langue minoritaire s'ils dépendent, pour ainsi dire, du bon vouloir de la majorité ? Selon le rapport d'un comité mixte institué par le gouvernement provincial pour examiner l'administration des écoles françaises, il est très clair que de nombreux Franco-ontariens attendent des nouvelles garanties constitutionnelles non seulement un accès à l'enseignement en français, mais le pouvoir d'en assurer la gestion conformément à leurs besoins. Rien de surprenant, par conséquent, que l'un des hauts responsables de l'Association française des conseils scolaires de l'Ontario ait déclaré à l'Association canadienne d'éducation :

> Le gouvernement de cette province refuse de reconnaître les droits légitimes de gestion en éducation aux Franco-ontariens qui reçoivent des refus systématiques de la part du ministre de l'Éducation, mettant ainsi un frein à leur développement et menaçant jusqu'à leur survie.

Pour répondre à ces besoins, le rapport recommande que :

- les conseils scolaires soient obligés de fournir à chaque élève francophone un enseignement en français, même s'ils doivent faire des emprunts à d'autres conseils ;
- des comités de liaison soient établis entre les conseillers scolaires francophones des différents conseils d'une région ;
- les conseils des écoles publiques et séparées d'Ottawa-Carleton soient fusionnés en deux conseils organisés en fonction de la langue ; et
- le conseil scolaire du grand Toronto comprenne quatre conseillers francophones.

Le rapport exprime un sentiment de frustration des plus compréhensibles lorsqu'on songe que, l'une après l'autre, les communautés francophones de l'Ontario ont à livrer bataille individuellement pour obtenir de leurs conseils scolaires respectifs une scolarisation en français. La vieille histoire d'Essex et de Penetang se renouvelle à Iroquois Falls et à Mattawa. Rien, du moins pour le moment, ne semble émouvoir les autorités scolaires. Il est vrai que les tribunaux ne se sont pas encore prononcés sur les dispositions constitutionnelles pertinentes. La nouvelle Charte ne changera pas la nature humaine, mais nous devons espérer qu'elle pourra servir dans des situations comme celles-ci.

L'exercice financier a également été marqué par une déclaration du gouvernement de l'Ontario sur la restructuration de l'enseignement secondaire. Elle disait au départ que Francophones et Anglophones devraient avoir obtenu cinq crédits en anglais et un en français pour se voir décerner le diplôme d'études secondaires. Devant les hauts cris de la communauté franco-ontarienne, cette proportion a été rajustée pour les Francophones à trois crédits pour chaque langue. C'est un progrès considérable par rapport à la situation précédente où aucun crédit de français n'était exigé. Alors qu'une part de nous-mêmes plaide pour que l'on aille encore plus loin, une autre reconnaît la justesse de ce qu'a écrit Alain Dexter dans *Le Droit* du 18 décembre 1982 :

> Nous n'avions rien, pas un seul crédit de français obligatoire. Le ministre offre un programme de trois crédits de français et de trois crédits d'anglais obligatoires . . . mais on accueille la nouvelle en maugréant. On veut plus . . . beaucoup plus. Face à un tel tableau, il nous vient à l'esprit cette réflexion du philosophe Fontenelle : le plus grand obstacle au bonheur c'est de s'attendre à un trop grand bonheur.

Manitoba

(Population de langue maternelle française en 1981 : 55 905)

On constate au Manitoba une situation inattendue qui voit l'accélération des inscriptions d'enfants anglophones dans les programmes d'immersion dépasser

largement celles des Francophones dans les diverses formes de scolarisation en français. Les chiffres de cette immersion sont passés de 375 en 1974 à 5 066 en 1981, ce qui, à ce rythme, porterait à plus de 17 000 les effectifs de l'immersion en 1987. Pour les enfants francophones, les chiffres correspondants sont de 2 706 pour 1974, 4 219 pour 1981 et, en principe, 4 655 pour 1987.

Sans parler du problème des professeurs de français qu'il faudrait recruter (où et comment), cette situation nous laisse rêveur. Non qu'il faille diminuer ou éliminer l'intérêt pour les cours d'immersion. Au contraire, plus il est grand, mieux cela vaut. Mais nous en retirons comme d'un mal de dent la pénible sensation qu'on ne fait pas suffisamment pour la communauté francophone encore très fragile, et qui n'a pas la puissance du nombre. C'est pourquoi nous voudrions que les deux ordres de gouvernement en arrivent à un nouvel accord, et formulent des principes directeurs nouveaux prévoyant un appui fédéral aussi généreux que possible.

Saskatchewan

(Population de langue maternelle française en 1981 : 25 540)

Le nombre d'écoles où le français est la langue d'enseignement et d'administration a quadruplé, passant à 8 en 1982-1983, contre deux il y a deux ans. L'un des objectifs principaux de l'Association culturelle franco-canadienne a toujours été par ailleurs la création d'un conseil scolaire provincial francophone qui assure la direction des écoles de la minorité officielle. La réponse des administrations successives a été jusqu'ici le silence.

Le gouvernement s'est cependant engagé à maintenir le Bureau de la minorité de langue officielle et à continuer à développer les établissements et le matériel didactique de langue française. Le Bureau a entamé des études importantes destinées à évaluer les programmes français ainsi qu'à traduire et à mettre au point les manuels et documents nécessaires.

Alberta

(Population de langue maternelle française en 1981 : 62 145)

Les Francophones de l'Alberta sont depuis des années numériquement dépassés par les Anglophones dans les classes qui sont effectivement assimilables à des classes d'immersion. En général, ce n'est que dans quelques collectivités du nord de l'Alberta que les Francophones y sont majoritaires. Des voix se sont cependant élevées récemment en faveur d'écoles réellement françaises, ce qui pourrait être fondé d'après la Constitution. Une proposition de création d'une école secondaire française à Edmonton semble pleine de promesses et, la bonne volonté aidant, nous devrions avoir bientôt de bonnes raisons d'applaudir à un succès.

Colombie-Britannique

(Population de langue maternelle française en 1981 : 45 615)

Une politique provisoire d'enseignement en français au secondaire a enfin vu le jour après de nombreuses péripéties, mais le programme correspondant n'a pas encore été défini. Néanmoins, les inscriptions globales à l'enseignement en français continuent d'augmenter dans la province. De 844 en 1981-1982, elles sont passées à 1 072 en 1982-1983, soit une augmentation de 27 pour cent.

L'enseignement de la langue seconde : le don des langues

L'une des curiosités de notre pays si complexe est l'incapacité de nombreux éducateurs à s'accommoder de la révolution linguistique que nous vivons. Qu'elles qu'en soient les raisons l'adage voulant que Dieu soit anglais et que cette langue devrait suffire au bonheur du monde civilisé commence à perdre du terrain. Espérons que les écoles et les universités le comprendront alors qu'il en est encore temps.

Tant que seule la bureaucratie fédérale réclamait à cor et à cri davantage de bilingues, il était facile de voir la chose avec un brin de scepticisme. Mais le secteur privé s'est pris à son tour à regretter que notre système scolaire ne fournisse pas un peu plus de gens compétents dans deux ou trois langues. Quelqu'un, quelque part, a dû se rendre compte que Japonais, Allemands, Arabes et Sud-Américains font d'excellentes affaires au Canada en anglais, mais que fort peu d'hommes d'affaires canadiens en font autant dans ces pays en japonais, en allemand, en arabe ou en espagnol. Si le Canada veut rester concurrentiel dans les années à venir, il devra faire appel à la *totalité* de ses ressources et de son savoir-faire. Pourquoi ne pas revoir nos méthodes d'enseignement et notre attitude touchant l'apprentissage des langues ?

Pourquoi pas en effet! Après tout, bon nombre d'entre nous sont persuadés que la connaissance de plus d'une langue leur permettra de mieux se tirer d'affaire, au Canada et ailleurs. Aussi avons-nous été très surpris de tomber sur un éditorial reprochant à la Faculté des arts de l'Université de Victoria de considérer que la « connaissance d'une langue seconde fait partie intégrante d'une éducation libérale ouverte sur le monde[1] », et cela sous prétexte que la « vaste majorité » des universités canadiennes en jugeaient autrement.

Malheureusement, cet éditorialiste n'est pas seul à penser que la connaissance d'une langue seconde n'est qu'un gadget à la mode. Certains la relègue même tout au bas d'une liste d'options après la photographie et la couture. Il ne faut donc pas s'étonner que si peu d'institutions aient osé envisager de rendre obligatoire une langue seconde. Devons-nous vraiment laisser au Secrétaire de l'Éducation des États-Unis le soin d'inviter les écoles à considérer que l'enseignement d'une deuxième langue est « le quatrième élément fondamental de la formation intellectuelle des enfants, après la lecture, l'écriture et le calcul » ? N'est-il pas paradoxal que ce soit l'État de New York — et non l'une de nos provinces anglophones — qui propose l'enseignement d'une langue seconde dans toutes les écoles primaires et favorise l'immersion précoce comme le meilleur moyen d'atteindre la « connaissance fonctionnelle » ? Les Américains auraient-ils des lumières que n'ont pas nos éducateurs ?

Pourtant, il semble que nous soyons en train de bouger. À l'instar du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard qui ont déjà fait le pas, l'Ontario va bientôt demander un minimum de français, langue seconde, au secondaire. Le bruit

[1] Notre traduction.

court un peu partout que les mentalités pourraient bien changer. Il n'est jamais trop tard . . . souhaitons-le !

Programmes de base

La preuve est faite qu'il est fructueux d'exposer les jeunes à des structures et à des sons étrangers. On sait aussi depuis des siècles qu'un *bon* apprentissage d'une langue seconde enrichit l'esprit tout en élargissant les horizons. De même, nul n'ignore qu'un enseignement rachitique et occasionnel de la grammaire, comme un mauvais gruau, est proprement débilitant. Les soi-disant « programmes de base » où l'enseignement de la langue seconde est réduit à des périodes faméliques de vingt ou trente minutes dans des classes surpeuplées sont trop souvent de cet acabit. Avec de bons professeurs — et plus de vingt minutes quand même — ces programmes pourraient être sûrement plus efficaces, sans virer pour autant au bourrage de crâne. Relevons-nous le défi ? Voici quelques comptes rendus en direct :

- **Terre-Neuve :** Les *Canadian Parents for French* ont fait une enquête sur les programmes de base de français dans les écoles secondaires. Elle révèle d'une façon troublante que les écoliers tournent le dos à cette matière parce qu'ils la trouvent trop difficile, que les cours sont monotones et qu'on n'insiste pas assez sur l'aspect oral. Soixante-quinze pour cent des écoliers de la septième année abandonnent le français avant la fin du secondaire, et cette matière leur paraît la cinquième roue de la charrette.

- **Ontario :** Chaque fois qu'un conseil scolaire étend l'enseignement traditionnel du français à une classe d'un niveau inférieur du primaire, un autre met ses programmes en veilleuse ou en réduit l'accès. Au secondaire, par contre, le crédit de français, que le ministère de l'Éducation a récemment rendu obligatoire, semble une réelle percée. Si limitée que soit la valeur de cet unique crédit, on a posé là un principe capital.

- **Alberta :** Des murmures embarrassés nous sont parvenus de Calgary lorsqu'une enquête effectuée sur les professeurs de français (programme de base) du Conseil des écoles catholiques a révélé qu'une bonne moitié d'entre eux étaient incapables d'avoir une conversation dans cette langue. Le Conseil consultatif des langues vivantes de cet organisme a mis tout de suite le doigt sur le bobo : « Pour les écoles, l'affectation des professeurs de français n'est pas une haute priorité. » Il n'est pas question de jeter la pierre au Conseil scolaire pour sa franchise. Félicitons-le plutôt pour son honnêteté, puisqu'il a reconnu une situation malheureusement courante et qui mériterait un examen plus attentif dans de nombreuses régions du pays.

- **Colombie-Britannique :** Bien que cette province soit souvent considérée comme un bastion de l'unilinguisme militant, un sondage Gallup a révélé qu'une majorité de 51,5 pour cent des répondants voulaient que leurs enfants apprennent le français à l'école afin de devenir bilingues.

Immersion

Quelle que soit la situation des programmes traditionnels d'enseignement du français, l'immersion a été la découverte des années 70 et 80. Le succès de cette méthode pour l'acquisition d'une compétence de communication en langue seconde est tel, que se pose un réel problème : comment lui faire face dans le sys-

tème scolaire actuel. La satisfaction du public à l'égard de l'immersion s'est traduite en 1982 dans plusieurs provinces par une augmentation proprement surprenante des inscriptions :

- **Colombie-Britannique :** Les inscriptions dans les classes d'immersion précoce ont augmenté de 25 pour cent et l'auraient fait bien davantage sans le blocage dû au manque de fonds. Les effectifs des programmes d'immersion tardive ont dépassé de 76 pour cent ceux de l'année précédente ;
- **Manitoba :** Augmentation de 38 pour cent ;
- **Nouveau-Brunswick :** 23 pour cent ; et
- **Terre-Neuve :** 44 pour cent pour la région de Saint-Jean.

Cette évolution comporte sa part d'ironie. À Calgary, par exemple, alors qu'on avait refusé d'inscrire dans des classes déjà surpeuplées les jeunes frères et sœurs d'enfants participant déjà au programme, la décision a été annulée, les conseillers juridiques estimant qu'en vertu de la nouvelle Constitution ces élèves pourraient bien avoir droit à la même éducation que leurs aînés. Bien que différemment, il est tout aussi incongru que des Anglo-québécois ne vivant pas dans la région montréalaise, et qui reconnaissent la nécessité pour leurs enfants d'apprendre le français, n'aient que peu ou pas accès à des programmes d'immersion.

Paradoxalement, les principaux problèmes de l'immersion viennent de sa popularité croissante et des difficultés que cela semble entraîner en matière de planification et de coordination. Lorsque ce succès semble menacer les programmes traditionnels, la passion s'en mêle et il devient plus difficile de prendre les décisions qui s'imposent en toute objectivité et avec ouverture d'esprit. C'est ainsi qu'à Saint-Boniface (Manitoba) la réorganisation scolaire due à l'essor des programmes d'immersion a été tellement controversée qu'il a fallu que la police soit présente à plusieurs réunions du conseil scolaire.

Les restrictions budgétaires ont maintenant freiné l'élan de l'immersion. Elle est au point mort à Sydney (Nouvelle-Écosse) et plusieurs conseils scolaires de la Colombie-Britannique se sentent apparemment obligés de remettre à plus tard leurs plans pour de nouveaux programmes. Ce répit permettra certainement aux administrateurs scolaires de reprendre un peu leur souffle. Espérons qu'ils en profiteront, car il est peu probable que les difficultés financières bloquent ou doivent bloquer le mouvement bien longtemps.

Au fur et à mesure que grandissent les élèves d'immersion de la première heure, il faut de plus en plus « mettre le paquet » sur le secondaire. Les conseils scolaires sont obligés d'admettre que l'on ne peut placer les « immergés » dans les mêmes classes de langue seconde que leurs camarades ayant un bagage très rudimentaire. Chaque fois qu'il y a des solutions réalistes, on les choisit : 75 pour cent des écoliers inscrits aux cours d'immersion précoces du Conseil scolaire d'Ottawa seront inscrits à des programmes bilingues au secondaire ; en Colombie-Britannique, les inscriptions à l'immersion au secondaire ont augmenté de plus de 500 pour cent en 1982-1983 par rapport à l'année précédente. Les restrictions financières ont peut-être nui à l'expansion de l'immersion au secondaire, mais il faut

absolument que les conseils prennent conscience de leur importance fondamentale si nous devons parachever ce que nous avons déjà fait . . . et planifier en conséquence.

L'anglais langue seconde au Québec

On accorde enfin une certaine attention à la qualité de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec. Après des années d'études et de plaintes contre les méthodes pédagogiques dépassées, le ministère de l'Éducation a lancé un nouveau programme d'études rendant l'anglais obligatoire de la quatrième à la dixième année. Heureuse initiative, que feraient bien d'imiter les autres provinces pour le français. Par contre, alors qu'il vise au bilinguisme fonctionnel, le programme ne comporte que 120 minutes de cours par semaine. On est loin de ce que la plupart des observateurs considèrent comme suffisant pour atteindre cet objectif.

La formation des enseignants

La pénurie de maîtres qualifiés pour les cours traditionnels et d'immersion, en anglais comme en français, reste un grand obstacle à la mise en œuvre d'un bon système d'enseignement de la langue seconde. L'Ouest a particulièrement besoin de professeurs de français et le baccalauréat en éducation en français qu'offre maintenant l'Université de Régina nous réjouit. Le Nouveau-Brunswick a de son côté annoncé un programme pilote triennal ayant pour objet de recycler les Anglophones enseignant le français en cours de base, afin qu'ils fassent de l'immersion. Un document décrivant la nouvelle politique de l'Ontario en matière d'enseignement secondaire renferme une promesse qui nous met l'eau à la bouche. Il dit : « Le ministère s'assurera que les cours sont donnés par des enseignants compétents [pour l'immersion au secondaire et les programmes de français avancé] ».

Finalement, nous ne pouvons nous empêcher de penser qu'on a à peine effleuré un sujet dont l'importance est capitale. Aucun signe n'indique que les grands responsables de l'enseignement aient pris au sérieux le vœu, exprimé dans un éditorial de la *Gazette,* que nous ayons « des maîtres compétents . . . qui feraient de l'étude du français ce qu'elle peut et doit être : une merveilleuse expérience et une ouverture sur un monde culturel nouveau ». Il ne faudrait cependant pas que l'éclat de l'immersion nous aveugle et nous cache l'état préoccupant de nos méthodes courantes d'enseignement des langues.

La formation permanente

Les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que les administrations municipales auront beau déverser des millions dans les escarcelles scolaires, et quel que soit l'avenir de la formation linguistique dans la Fonction publique, beaucoup de Canadiens ordinaires ressentent aussi le besoin de s'améliorer. Il est donc triste de constater que l'on fait vraiment lanterner les adultes désireux d'apprendre, par goût ou par besoin, une deuxième langue.

Si la formation linguistique des adultes exige des collectivités imagination et créativité, elle suppose également la participation active des gouvernements. La motivation individuelle est bien entendu primordiale, mais ce genre de formation doit recevoir un appui beaucoup plus ferme que ce n'est le cas. Ainsi que l'a déclaré un conférencier lors du congrès national qu'ont tenu en octobre les *Canadian Parents for French,* « reconnaissons que plus il y aura de Canadiens à connaître les deux langues officielles, plus le pays fera preuve de tolérance ». C'est à la présente génération qu'il incombe de prendre les choses en main à cet égard . . . non à la suivante.

Les universités : des facultés émoussées

Nous comptions, naïvement sans doute, que l'enseignement postsecondaire se mettrait à l'avant-garde de la réforme éducative et sociale. Aussi avons-nous été quelque peu secoués de constater que les universités semblent repousser d'un revers de main toute responsabilité quant au devenir linguistique du pays.

Loin de nous la pensée qu'elles doivent être les animateurs uniques d'une révolution des mentalités et des comportements canadiens face aux problèmes de langues. Nous voudrions simplement qu'elles fassent leur part. Le président de l'Université de King's College a d'ailleurs dépeint ce rôle l'automne dernier avec beaucoup d'éloquence :

> J'accepte d'emblée l'idée que pour avoir une envergure véritablement nationale ou même, dans le cas des Maritimes, régionale, une université a l'obligation de faire en sorte que le plus grand nombre possible de diplômés aient une certaine connaissance de l'autre langue officielle[1].

Pour des raisons historiques évidentes, ce sont surtout les universités anglophones qui manquent d'enthousiasme pour nos impératifs linguistiques, si tant est qu'elles en aient conscience. Les établissements bilingues et ceux de langue française ne sont pas blancs non plus. Mais avant de nous pencher sur l'enseignement supérieur francophone, jetons un coup d'œil sur les succès et les échecs de l'année en ce qui concerne les Anglophones.

Les universités anglophones

Fait encourageant, l'année 1982 nous a fourni des exemples qui incitent à penser que le climat linguistique continue de s'améliorer dans ces établissements.

- L'*Université Simon Fraser* a décidé, comme l'a déjà fait l'Université de la Colombie-Britannique, d'imposer, à partir de 1985, un crédit de langue seconde de 11e année comme condition d'admissibilité.

- L'*Association des départements d'études françaises des universités de l'Ontario* a adopté une résolution voulant que toutes les universités de la province exigent d'ici 1988, comme préalable, un crédit de langue seconde de 12e année. L'*Ontario Classical Association* a, pour sa part, entériné cette proposition. Nous espérons vivement que les autres associations de professeurs de langues du Canada en feront autant et, ce qui est plus important, qu'elles auront l'influence voulue sur les comités chargés de déterminer les exigences scolaires.

- L'*Université de Toronto* a offert trois cours en français en dehors de ceux du département même, deux en philosophie et un en communication. Bien qu'elle n'ait pas suscité de nombreuses inscriptions, cette première a prouvé que c'était faisable et que l'on peut trouver des professeurs bilingues compétents sur les campus canadiens.

---

[1] Notre traduction.

- La Faculté de droit de l'*Université Laval* offrira aux Anglophones en 1983 un cours spécial qui leur permettra de perfectionner leur français tout en préparant une maîtrise.

- L'*Université Laurentienne* a créé un nouveau Centre des langues officielles qui offre tests de langues et services de consultation linguistique, ainsi qu'une assistance pédagogique aux professeurs des programmes d'immersion.

- Les *Universités Laval* et *York* offrent un MBA commun qui souligne l'opportunité de combiner un cours en langue seconde avec d'autres études.

- L'*Université de l'Île-du-Prince-Édouard* a créé un poste de professeur invité en études acadiennes qui comporte l'enseignement de certaines matières en français.

Il n'y a pas là de quoi sauter de joie. Mais un changement presque imperceptible se dessine et, qui sait, avec un petit coup de pouce . . .

Mais revenons sur terre. On y trouve aussi, sans beaucoup chercher, des cas moins reluisants qui donnent à penser que bon nombre de nos établissements supérieurs, au mépris de leur véritable mission, sont avant tout soucieux de ne pas rater le coche des subventions et des donations. L'absence à peu près totale de tout préalable linguistique à l'admission ou à la sortie n'est que le symptôme le plus évident de leur myopie. L'Association des universités et collèges du Canada a publié au début de 1982 un rapport intitulé « Les universités et les langues officielles » à l'issue d'une enquête sur les conditions d'admissibilité ou d'attribution des diplômes, ainsi que sur les incitatifs à l'étude des langues. Le bilan n'est pas très positif. Seules l'Université de Moncton (pour ses programmes de deuxième cycle) et la Faculté Saint-Jean de l'Université de l'Alberta (pour tous ses programmes) exigent systématiquement des notions de la langue seconde pour l'admission ; de son côté, l'Université d'Ottawa fait exception en exigeant les deux langues officielles pour toutes les études du premier cycle. Et ce n'est certes pas par hasard que ces trois établissements sont francophones ou bilingues.

Plusieurs, dont le Collège du Cap Breton et l'Association des Universités de l'Atlantique, ont soulevé l'idée d'imposer (ou plutôt de réimposer dans la plupart des cas) une exigence, à l'entrée ou à la sortie. Elle a été chaque fois rejetée. Les prétextes invoqués ne sont que trop familiers.

- « Les cours obligatoires provoquent une réaction négative contre l'enseignement des langues et produisent donc un effet contraire ». Curieux que l'on ne tienne pas le même raisonnement pour les mathématiques, l'anglais ou les sciences, qui sont de règle dans de nombreux établissements.

- « Les diplômés de l'université n'ont pas vraiment besoin de connaître les deux langues officielles ». Cela peut être vrai dans certains cas (comme d'ailleurs pour bien d'autres matières), mais généraliser revient à faire l'autruche. Outre l'atout qu'il constitue probablement sur le marché du travail, le bilinguisme devient de plus en plus nécessaire pour toutes sortes de professions.

Sinon, pourquoi le Juge en chef de l'Ontario aurait-il déclaré au printemps dernier à une réunion d'une faculté de droit que : « notre système judiciaire en est à un stade où les cours bilingues sont une nécessité »?

- « Un seul cours de langue obligatoire pour l'obtention d'un diplôme est insuffisant ; il ne permet ni d'acquérir ni d'approfondir la connaissance de cette langue ; par contre, l'obligation de suivre plusieurs cours porterait profondément préjudice aux autres matières de base ». Cela revient à dire que se brosser les dents une fois par jour n'empêche pas la carie, mais que se les brosser plusieurs fois risque d'empiéter sur le temps consacré à la télévision. Heureusement pour certains que la « logique » ne soit pas une condition *sine qua non* du diplôme.

- « Le rétablissement des exigences d'admission perturberait beaucoup trop l'enseignement secondaire .» La preuve du contraire a été faite par l'Université de la Colombie-Britannique, qui avait donné un préavis de quatre ans. D'ailleurs, 80 pour cent des jeunes qui posent leur candidature dans une autre université de Colombie-Britannique qui n'impose aucune condition linguistique possèdent déjà un crédit de 11e année. Cela prouve, nous semble-t-il, que les écoles n'ont pas eu tant de mal que cela à s'adapter.

- « Une exigence linguistique pour l'admission ferait chuter les demandes d'inscription ». La preuve reste à faire, surtout dans le cas des établissements de grande taille qui refusent régulièrement des étudiants. Si les universités et collèges moins importants et plus vulnérables peuvent s'inquiéter davantage, il incombe aux « grandes boîtes » de commencer, comme l'a fait l'Université de la Colombie-Britannique ; les autres y viendront par la suite. Ou, mieux encore, pourquoi ne plongeraient-elles pas toutes en même temps ?

Nous revenons apparemment à l'obligation d'un tronc commun : mathématiques, sciences, histoire, etc., pour obtenir un diplôme secondaire et entrer à l'université. Si une langue seconde ne figure pas dans cet ensemble — n'importe laquelle, et pas seulement l'anglais ou le français — le message sera limpide pour les jeunes et leurs parents, et ses répercussions désastreuses.

Les « produits » de l'immersion ou des programmes bilingues ont des besoins très différents des autres. Il s'agit pour eux de trouver une université qui leur permette de conserver convenablement leur acquis pendant leurs études supérieures. C'est ainsi qu'une enquête effectuée à Calgary sur les opinions et les intentions des élèves de la neuvième à la douzième année sur leurs projets d'études a révélé qu'il va bel et bien y avoir d'ici peu une demande pour l'enseignement en français dans le domaine des humanités et des sciences sociales. Elle indique en outre « un vif désir chez les élèves ayant suivi des cours traditionnels de français, d'améliorer leur compétence au niveau postsecondaire, quelles que soient les facultés où ils envisageaient de s'inscrire ».

Rien ne permet de penser que ces constatations soient particulières à Calgary. Nous sommes au contraire persuadés qu'il en est de même partout, notamment lorsqu'on sait que d'ici 1987 près de 3 000 diplômés des programmes d'immersion

vont se présenter aux universités. Il y a en tout cas un bon moyen de le savoir : que les intéressés effectuent une étude des besoins, tout en se préparant, à l'instar de l'Université de Calgary, à faire face aux résultats prévisibles de ces enquêtes.

La situation est en fait plus pressante que ne le suggèrent études et enquêtes. Notre enseignement supérieur ne peut même pas répondre aux besoins d'aujourd'hui, alors que nous parlons de ceux de demain. Les cours de français de base pour les non-spécialistes sont déjà surpeuplés dans nombre d'établissements, alors que l'on y réduit le personnel des départements de langues sans égard à la demande estudiantine. Nous vivons vraiment dans un monde à l'envers !

La réponse classique est, bien sûr, « nous offririons certainement plus de cours en français si nous avions davantage d'argent ». Reste à voir! Nous savons tous que les caisses sont vides en ce moment. C'est une question de priorités. Si les langues du Canada, officielles en particulier, doivent devenir une composante de plus en plus importante de nos activités politiques, culturelles, commerciales et publiques, c'est avoir des œillères que de ne pas *faire une place* à des études de langue sérieuses et pratiques dans notre enseignement supérieur.

Québec

Il y a peu à dire des établissements postsecondaires francophones du Québec. Bien sûr, une méthodologie plus structurée de l'enseignement de l'anglais langue seconde serait préférable à l'espèce de foire d'empoigne qu'elle représente aujourd'hui. Bien sûr, nous avons traversé une période où certains jeunes Québécois se sont détournés de l'anglais pour des raisons idéologiques. Reste que celui-ci demeure pour eux une nécessité bien plus qu'une exigence scolaire. Pour se tirer d'affaire en Amérique du Nord, ou même tout simplement pour suivre certains cours qui s'appuient sur des textes et documents de recherche rédigés en anglais, les diplômés d'une université québécoise ont besoin comme les autres de l'anglais. Ce n'est peut-être pas le système idéal, mais il est bien souvent efficace.

Les universités anglophones du Québec accordent une attention croissante au bilinguisme, mais il est heureux qu'elles ne soient pas les seuls endroits où les Anglo-québécois peuvent peaufiner la connaissance de leur langue seconde. Il est encore parfaitement possible d'obtenir un diplôme de l'un de ces établissements sans aucune connaissance du français — ou si peu. Drôle de manière de se préparer aux exigences d'un milieu francophone. Il est en outre peu probable que les choses changent tant que sera cultivé un optimisme de mauvais aloi voulant que le secondaire ait déjà fait le nécessaire.

Les établissements hors Québec

Lorsque, en dehors du Québec, on évoque la formation dans la langue de la minorité, il s'agit généralement d'établissements bilingues, et cette formule n'est pas toujours avantageuse pour les Francophones.

Les effectifs anglophones dans ce type d'université augmentent et pourraient croître plus encore avec l'arrivée des finissants de programmes d'immersion désireux de poursuivre leurs études en français, ce qu'ils ne sauraient faire ailleurs. Il faudra suivre la situation de près, car la loi des grands nombres est inéluctable : plus le milieu compte d'Anglophones, moins le français est utilisé en dehors des classes qui lui sont consacrées et plus est menacé le caractère spécifique de l'établissement.

L'enseignement en français dispensé dans les universités des neuf provinces anglophones est loin de couvrir l'ensemble des disciplines. Les occasions d'y poursuivre dans cette langue des études techniques et scientifiques sont en général assez rares. On semble penser que les étudiants de langue minoritaire sont tout au plus destinés aux « humanités », quitte à leur consentir quelques programmes de commerce ou de droit. Inutile, par exemple, d'espérer étudier la médecine en français en Ontario. Même dans une université aussi hautement cotée que celle d'Ottawa, certains manuels, notamment en économie, n'existent encore qu'en anglais. Il en est de même pour ceux qui aspirent à une maîtrise française en administration. À l'Université Laurentienne (Sudbury), les cours en français ne représentent qu'une fraction infime du « menu » et la situation à cet égard est encore moins rassurante au collège de Saint-Boniface de Winnipeg ou à la faculté Saint-Jean d'Edmonton.

L'éducation postsecondaire en français en dehors du Québec nous semble totalement à revoir. D'accord, on a plutôt axé les efforts ces dernières années sur le primaire et le secondaire, et il le fallait ! Les résultats d'années de négligence au niveau supérieur parlent pourtant d'eux-mêmes.

Il n'y aura pas de solution possible tant que nous n'aurons pas réduit les déséquilibres du passé qui reposaient sur le postulat suivant : les Francophones hors Québec ne sont en fait que des Anglophones bilingues. Il faut d'abord fermement poser le principe que ce que nous avons commencé à faire au bas de l'échelle doit s'étendre aux collèges et aux universités. Autrement, nous ne serons jamais en mesure de débattre raisonnablement des possibilités pratiques et de leurs limites, que cela implique ou non la création d'universités francophones desservant l'ensemble d'une province ou, dans certains cas, d'une région. Pour l'instant, il importe surtout de reconnaître, particulièrement en cette année de la Constitution, que les collectivités minoritaires francophones doivent avoir accès aux études universitaires dans leur langue. Saurons-nous mettre à leur disposition, et généreusement, les moyens nécessaires ?

Activités parascolaires : les contes du libre apprenti

À une époque où les écoles sont supposées tout enseigner, des compétences professionnelles aux humanités, des jeux informatiques à l'Art de vivre, il est bon de ne pas oublier que la vie est une excellente éducatrice. C'est particulièrement vrai pour les langues qui, au bout du compte, obligent à se plonger dans un milieu culturel différent.

La maladie interlinguistique congénitale du Canada vient en grande partie de la rareté des brassages entre Francophones et Anglophones et de l'absence de compréhension qu'a une collectivité des réalisations de l'autre. Il ne faut pas retomber dans cette erreur, et l'un des moyens d'éviter les rechutes est de susciter le plus d'entreprises sociales communes possibles. Voyons donc où en sont quelques-unes des activités parascolaires les plus connues.

Échanges

La *Société éducative de visites et d'échanges du Canada* a réussi à organiser davantage d'échanges, qui sont passés de 8 500 à environ 12 000 en 1982 en dépit de l'augmentation des frais de déplacement. Elle a également prévu d'étendre au reste du pays le programme d'échanges (été et année scolaire) Ontario-Québec. Précisons pourtant que les perspectives financières de cet organisme semblaient très aléatoires au moment où nous écrivons.

À notre avis, les autorités provinciales et fédérales devraient avoir des vues plus larges sur la nécessité de faire participer les deux groupes linguistiques officiels à ce dialogue convivial. Elles devraient au moins essayer de lui conserver leur appui financier du moment, quelles que soient les tentations de trouver des postes budgétaires à couper. Tenir bon aujourd'hui sur des investissements relativement modestes peut s'avérer plus que payant dans l'avenir. Ce n'est *pas un luxe* que d'avoir un programme national d'échanges spécifiquement bilingues.

Hospitalité Canada a continué à financer en 1982 toute une série d'échanges, directement ou par le biais d'un nombre impressionnant d'organismes participants. La demande a cependant dépassé de loin ses ressources, et le relèvement important de son subventionnement lui a tout juste permis de faire face aux augmentations des tarifs aériens. Cela étant, la possibilité d'abaisser au-dessous de 14 ans l'âge d'admissibilité est devenue une question purement théorique. La demande est là, mais elle ne sera satisfaite que si des moyens nouveaux sont dégagés.

Une addition fort bienvenue au secteur des visites bilingues a été cette année l'ouverture, à Ottawa, du *Centre Terry-Fox de la jeunesse canadienne*. Tout au long de l'année scolaire, plus d'une centaine d'élèves du secondaire de tout le Canada participent, en résidence, à un programme intensif d'études canadiennes destiné à encourager l'utilisation par chacun de sa langue seconde.

Programme de bourses et de moniteurs

Les échanges ne sont pas le seul moyen d'élargir les horizons et de renforcer les motivations de ceux qui étudient une langue seconde. À preuve, le succès continu du programme *Bourses pour les cours d'été de langue seconde* qui se voit obligé tous les ans de rejeter plusieurs candidats. Les cours et camps d'été d'immersion se sont également multipliés en 1982 dans un nombre accru de villes canadiennes. L'une des plus belles réussites à cet égard est le programme mis en œuvre par la section de Régina des *Canadian Parents for French*. La *Regina Summer Immersion School* a ainsi accueilli en 1982 le nombre record de 263 élèves, une belle preuve de ce que peut accomplir le bénévolat.

Félicitons aussi le *Programme de moniteurs langue seconde* qui, tranquillement, chaque année, touche un nombre toujours plus grand de personnes. Plus de 1 000 étudiants ont trouvé un emploi en 1982-1983, dont un chiffre record de 77 à plein temps (par opposition aux étudiants d'université qui n'exercent ces fonctions que quelques heures par semaine). Tout en baignant dans un milieu où domine leur langue seconde, ces jeunes apportent leur aide à des membres de l'autre groupe linguistique dans des localités trop éloignées des centres universitaires pour pouvoir compter sur la présence de moniteurs réguliers. Soulignons toutefois qu'il ne s'agit encore, en dépit de son excellence, que d'un programme pilote. Nous

espérons vivement qu'il ne tardera pas à devenir permanent, et qu'élargi, il fera partie du paysage de l'enseignement linguistique.

Enfin, après avoir quelquefois reproché durement aux établissements postsecondaires de ne pas vraiment faire travailler leur précieuse matière grise lorsqu'il s'agit de l'enseignement de la langue seconde, levons un verre aux auteurs des réalisations suivantes :

- la nouvelle aile de la Maison française à l'*Université de Western Ontario*, où les étudiants anglophones et francophones partageront leur chambre avec un collègue de l'autre langue.

- Le programme d'échanges *Alberta-Québec*, qui permet aux étudiants des universités de chacune de ces provinces de travailler 13 semaines dans l'autre afin d'améliorer leur connaissance de la langue seconde. Discrètement le Québec et l'Ontario en font de même depuis quelque temps au titre de la Commission permanente Ontario-Québec.

- Le programme d'échanges de professeurs de droit civil et de *common law* créé par L'*Association canadienne des professeurs de droit* et le *Comité des doyens des facultés de droit du Canada*, et au titre duquel chaque professeur invité enseignera un ou deux semestres dans la langue de la faculté d'accueil.

- Le programme interculturel-interrégional de l'*Association des études canadiennes*. Très prometteur, il permettra à des chercheurs, à des enseignants et à des personnalités bien connues, de donner des conférences dans les universités, de participer à des colloques et autres activités visant à favoriser la connaissance des régions et des cultures du Canada. La priorité ira aux propositions axées sur le renforcement de la compréhension entre Anglophones et Francophones.

Le réalisme nous force à reconnaître que la conjoncture actuelle ne se prête pas à un accroissement massif de l'aide gouvernementale à toutes ces activités. Cela ne nous empêchera cependant pas d'affirmer avec vigueur que celles-ci ne sont pas superflues. Si nous voulons que les sommes consacrées à l'enseignement des langues à nos enfants aient un effet durable, si nous voulons que nos langues vivent, il faut trouver les moyens d'ordonner nos priorités afin d'assurer la survie et l'expansion de ces programmes.

L'égalité vécue

PARTIE II

Si le bonheur, selon l'aphorisme, consiste à n'avoir jamais à s'excuser, la satisfaction en matière linguistique suppose sans doute qu'on n'ait jamais à s'excuser d'utiliser sa langue officielle. Depuis longtemps les Canadiens trouvent tout naturel leur droit de s'adresser en anglais à leur gouvernement. Or, la Constitution, les lois et le bon sens exigent qu'on respecte également le droit de s'exprimer en français.

La politique des langues officielles reposait, au début, sur l'engagement d'honneur des organismes fédéraux à se conformer à l'esprit et à la lettre de la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, les choses étant ce qu'elles sont, cela a été loin de suffire et il a fallu, au milieu de la décennie 70-80, donner forme et discipline à la mise en œuvre de l'égalité linguistique.

On constate aujourd'hui — et nous comptons le montrer dans cette partie de notre rapport — une alternance entre les obligations créées de l'extérieur et une invitation implicite à la bonne foi. L'administration fédérale en est toujours à apprendre comment appliquer suffisamment de pression pour obtenir un minimum de respect vis-à-vis de la langue, tout en continuant à faire appel aux principes personnels de justice et de service. Il en résulte, comme on pouvait s'y attendre, un mélange d'absurdité et d'idéalisme.

Tout compte fait cependant, notre rapport au Parlement fait état d'une amélioration de l'autodiscipline et de la bonne conduite langagières. Mais ce progrès

manifeste fait ressortir les fautes et les rend moins excusables. On trouve à un extrême ceux qui accomplissent ce qu'ils estiment juste ; à un autre, ceux qui affichent le plus profond mépris de la Loi, les indécis avec leurs incertitudes et leurs contradictions se retrouvant, eux, au milieu. Ces trois comportements transparaissent dans notre relevé des réalisations et des lacunes, ainsi que dans les observations et les griefs qui en découlent.

Règlement de la Chambre et péchés capitaux

La Chambre des communes

Reconnaître le cas échéant une situation symbolique et agir en conséquence dénotent un renforcement de la confiance en soi. Les milieux du Parlement canadien ne se sont pas toujours distingués par une observation équitable de la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, nous pouvons signaler que la Chambre des communes maîtrise bien son programme. Les services aux visiteurs anglophones et francophones sont complets, sinon impeccables ; on s'est aussi occupé des détails, par exemple de rendre bilingues les plaques et les inscriptions dans la pierre.

Quant à la Chambre proprement dite, c'est une entité qui assure elle-même sa discipline. Notre Bureau ne peut pas grand-chose dans le cas de plaintes portées contre des députés non bilingues ou qui n'ont pas toujours la courtoisie de communiquer avec leurs commettants dans la langue officielle qui conviendrait. Il ne nous a pas été facile non plus d'intervenir à propos du dépôt de documents dans une seule langue. Même si à cet égard on respecte habituellement le principe du bilinguisme, le Règlement de la Chambre ne le *stipule* pas et toute modification afférante relève exclusivement des députés. Nous avons proposé au Comité spécial chargé d'examiner le règlement et la procédure une modification exigeant le dépôt simultané en anglais et en français. Au moment où nous écrivons, nous ignorons ce qu'il en résultera.

La Gendarmerie royale

Au cours de 1982, l'évolution linguistique de la GRC dans la capitale bilingue du Canada et ses environs a fait l'objet de diverses plaintes contradictoires. Celle qui a le plus retenu l'attention des médias concernait le nombre, jugé excessif, des postes désignés bilingues pour la Division « A » et pour les Services de sécurité, principalement regroupés dans la région de la Capitale nationale.

En bref, il est apparu que ces exigences de principe remontaient à près de cinq ans et que les protestations venaient surtout de ce que la Gendarmerie avait finalement commencé à les mettre en œuvre. Nous n'étions pas persuadés qu'on faisait tout pour que cette autodiscipline tardive soit aussi humaine que possible envers ceux qui écopaient ; en revanche, rien ne permettait de penser que l'exigence linguistique même était excessive.

L'égalité vécue ne permet ni manques d'égards, ni oublis, ni relégations à un second rang. Aussi, tout bien considéré, est-il à peu près impossible de servir les deux groupes linguistiques équitablement dans la Capitale nationale et dans les régions très bilingues de l'Ontario — pour ne pas mentionner la possibilité de travailler en français ou en anglais —, lorsque seulement 50 pour cent des agents les plus directement en cause peuvent travailler dans leur langue seconde officielle.

C'est là, malheureusement, notre toile de fond pour apprécier les efforts de la Gendarmerie en faveur du programme des langues officielles, qui n'a été sorti que récemment du tiroir où il somnolait depuis un bon moment. Inutile de dire que cela ne se fera pas sans grincements de dents, ainsi qu'il ressort du cas ci-après.

Un groupe de touristes francophones n'ayant pu se faire comprendre d'un agent de la Gendarmerie en service aux abords du Parlement, ce dernier a eu l'élégance de faire appel à un passant comme interprète. D'une certaine façon, les choses se sont arrangées, mais la réputation d'une capitale vraiment bilingue en a pris un coup.

La Gendarmerie nous a expliqué qu'elle se proposait de n'affecter, en temps opportun, que des agents spéciaux bilingues à la Colline du Parlement, mais que présentement la moitié seulement pouvaient exercer leurs fonctions en français. Les unilingues devaient demander de l'aide sur place ou par radio portative. Nous avons fait remarquer que cet arrangement boiteux était tout juste passable lorsque la demande était irrégulière, ce qui n'était le cas ni au Parlement ni aux alentours et que le bilinguisme y perdrait dans l'opinion. Même eu égard aux aléas du recrutement et de la formation d'effectifs bilingues, nous ne pouvions, 13 ans après la proclamation de la *Loi sur les langues officielles*, considérer ce régime de demi-mesures comme bon pour la réputation de la Gendarmerie ou de la capitale du Canada.

Le service y est

Certes, on ne saurait soutenir qu'en 1982 l'offre effective de services dans les régions bilingues est devenue une règle pour tout fonctionnaire ; nous nous félicitons pourtant de pouvoir noter, aux quatre coins du pays, que de plus en plus de bureaux fédéraux trouvent le moyen de l'observer.

Emploi et Immigration à Toronto

Qu'on nous pardonne de nous demander si Toronto la pure était prête à devenir une « région bilingue » où le service devait être offert spontanément en français. La réaction, ainsi que nous l'avons mentionné dans la première partie du présent rapport, n'a pas transformé instantanément la rue Yonge en un Montparnasse, mais il existe certains services bilingues actifs ; quant à la réponse francophone, elle est remarquable.

Quand les autorités ont décidé de transformer le Centre de main-d'œuvre de la rue Eglinton en grand centre de service francophone pour Toronto, pendant toute l'année 1981, la demande apparente était assez médiocre. Mais dès les cinq premiers mois du régime de l'offre spontanée, les demandes sont montées en flèche. Voilà les résultats de l'organisation et de la persuasion . . .

Santé et Bien-être à Winnipeg

Winnipeg peut aussi se vanter d'une administration qui n'a pas attendu qu'on lui signale la présence de Francophones. À l'angle de Portage et Main, nous n'avons guère relevé de lacunes dans les dispositions prises par le Bureau régional de Santé et Bien-être social non plus que dans ses efforts pour inciter les gens à recourir aux services offerts. Il n'est toutefois pas nécessaire d'aller bien loin pour trouver des cas d'immobilisme, notamment à la Commission canadienne du blé ; mais il suffit d'un organisme pour montrer ce qui est possible.

Mais on observe aussi dans les rangs fédéraux, une nouvelle attitude d'autocritique et une invitation plus authentique au public à se plaindre aux intéressés, s'il y a lieu. Il se passera du temps encore, bien sûr, avant que de nombreux ministères abandonnent de bon cœur leur comportement défensif et favorisent la demande. Néanmoins, nous nous félicitons de voir un ministère comme Pêches et Océans, au dossier autrefois peu reluisant en la matière, se donner la peine d'analyser le degré de satisfaction des clients pour le service dans la nouvelle région du Golfe. Par contre, d'après notre vérification concernant 15 établissements de la région sud-ouest de la Nouvelle-Écosse, il y a rarement offre effective de services dans la langue minoritaire hors des régions dites « bilingues » ou « à demande importante ».

Banques de données, publicité et Groupe de travail sur le service au public

Les établissement fédéraux donnent d'autres signes de sensibilisation à la nécessité d'une ouverture aux clients :

- la plupart fournissent volontiers des logiciels dans les deux langues pour le Télidon ;
- ils recourent sans cesse davantage aux médias de la minorité pour annoncer leurs services, ce qui entraine une diminution correspondante des plaintes sur ce point ;
- une publication du Conseil du Trésor fournit les coordonnées de tous les bureaux fédéraux qui s'estiment en état d'assurer le service dans les deux langues ; et
- le Programme de symbolisation fédérale est presque achevé, ce qui rend à peu près uniformes et bilingues les manifestations visuelles du gouvernement fédéral.

Nous devons opposer à ce qui précède la conduite ambiguë du Groupe de travail (interministériel) sur le service au public, qui a pour mandat d'améliorer les services fédéraux et de les rendre plus accessibles. On imaginerait difficilement un organisme mieux placé pour illustrer les principes linguistiques auxquels il doit en partie sa raison d'être. Et pourtant, si ce groupe est lui-même incontestablement bilingue, il n'en rate pas moins toutes les occasions de faire du message d'une offre effective dans la langue du public un aspect constant et marquant de sa promotion auprès des ministères.

De quel côté vous rangez-vous ?

L'apparence extérieure

Pour saisir l'idée que l'on se fait du Canada à l'étranger en matière de langue, il suffit de réfléchir à l'étonnement des immigrants qui découvrent en débarquant un milieu bilingue complexe. Représenter systématiquement le Canada pour ce qu'il est, un pays officiellement bilingue, voilà ce qu'on assimile trop souvent à une source d'ennuis, et trop rarement à l'énoncé d'une réalité dont on puisse être fier.

On peut généralement compter sur le ministère des Affaires extérieures pour tenir grand compte des convenances, mais il a quand même présenté en anglais seule-

ment un rapport de recherche au Secrétaire général des Nations unies. Sur une plainte à ce sujet, le ministère a soutenu qu'il ne s'agissait pas d'un document officiel, mais d'une contribution à l'étude internationale de la question traitée. Mais comme le rapport a été publié à Ottawa avec un communiqué de presse et qu'il a été diffusé dans le public, nous avons conclu qu'il avait un caractère suffisamment officiel, et qu'il constituait *de facto* une publication fédérale. Le ministère s'est rallié à ce point de vue en s'engageant même à veiller à l'avenir à faire distribuer ce genre de document dans les deux langues officielles.

La polarisation n'est pas propre au territoire canadien. Elle peut se manifester en diverses occasions et ressortir, par exemple, dans le mimétisme linguistique qui prévaut dans certains centres culturels canadiens qu'exploitent les Affaires extérieures, disons à Londres ou à Paris — soit une certaine prédilection pour la langue du pays d'accueil et quelques réticences à utiliser les deux langues officielles du Canada. Pour nous, l'une des plus grandes particularités culturelles du Canada est précisément son bilinguisme officiel. En foi de quoi le français comme l'anglais devraient avoir leur place dans nos centres culturels. Nous comptons insister dans ce sens auprès des Affaires extérieures pour qu'on ne recrée pas en terre étrangère les deux solitudes linguistiques que nous déplorons chez nous.

Deux unilinguismes

La Défense nationale mériterait à coup sûr le premier prix pour s'être attiré une plainte pour excès de zèle. Généreux et patriotique, le Ministère a voulu participer aux célébrations de la Capitale à l'occasion du 1er juillet en offrant non pas un, mais deux spectacles d'acrobatie aérienne : l'un au cours de l'après-midi, avec commentaires en anglais, centré sur le parc Major's Hill, à Ottawa ; l'autre, le soir, avec commentaires en français, centré sur le parc Jacques-Cartier, à Hull. Qu'il ait pu y avoir des Anglophones au Québec et des Francophones en Ontario, cela n'est pas venu à l'esprit des organisateurs, semble-t-il.

Étant donné le dossier linguistique du Canada en ces matières, nous pouvons nous compter heureux que les deux équipes ne soient pas descendues en plein milieu de l'Outaouais dans un silence total. Quant au ministère, il se demande toujours où son ingénieuse solution au problème des langues a dérapé, et il n'est pas seul à le faire.

La publicité

Toute la question de la publicité fédérale, en particulier celle par panneaux d'affichage, a fait l'objet récemment d'un examen interministériel coordonné par le Conseil du Trésor. La difficulté vient de ce que les supports publicitaires — panneaux sur l'unité canadienne, brochure de la Commission du système métrique ou dépliant sur les obligations d'épargne du Canada produits en versions anglaise et française distinctes — ont le don de surgir comme par hasard au « mauvais » endroit dans la « mauvaise » version et de susciter ainsi des mouvements d'exaspération. Les reproches vont en partie à l'agence de publicité, au détaillant ou à la banque, mais l'on ne trouve guère de consolation à apprendre que la « bonne » version se trouve ailleurs, quelque part.

Le problème date au moins de la promulgation de la *Loi sur les langues officielles ;* la seule solution vraiment sûre, à notre avis, consisterait à employer un support bilingue dans presque tous les cas. Ce choix pourrait mettre à l'épreuve l'ingéniosité du concepteur et faire monter sur leurs ergots ceux qui s'offusquent de la

présence d'une autre langue, mais, en fin de compte, cette manière de procéder devrait s'avérer plus simple, plus efficace et moins agaçante pour un plus grand nombre de personnes que les formules aléatoires actuellement en usage.

Pétro-Canada

Pétro-Canada présente un cas analogue. Nouvelle et en expansion rapide, cette société de la Couronne, qui a son siège à Calgary, commence seulement à assumer ses obligations à l'égard des langues officielles. Faute d'une méthode concertée, elle a provoqué des kyrielles de plaintes sur divers sujets. Certes, elle a pris des mesures pour faire droit à la plupart. Toutefois, comme nous le signalons ailleurs dans ce rapport, elle a adopté une attitude insolite et provocante en ce qui concerne la publicité et l'affichage bilingue dans ses diverses stations au Québec. D'après Pétro-Canada, la plupart de celles-ci ne lui appartiennent pas ni ne sont exploitées par elle ; en conséquence, elles relèveraient de la Charte québécoise du français plutôt que de la *Loi sur les langues officielles*. Sans aucun doute, il se peut que la question de la compétence doive être tranchée par les tribunaux, mais pourquoi cette hâte malsaine à soumettre le client de la minorité linguistique à un régime unilingue ? Le moins que l'on puisse attendre d'un organisme fédéral est qu'il se fasse fort d'appuyer la loi fédérale. Serait-ce que par son peu de zèle à appliquer le bilinguisme officiel au Québec, elle espère pouvoir en prendre à ses aises avec le français ailleurs ?

Les noms géographiques

Les membres fédéraux du Comité permanent canadien des noms géographiques semblent gênés eux aussi par les contraintes touchant l'égalité des deux langues officielles. En 1968, la version française de l'*Atlas et toponymie du Canada* comportait des cartes qui étaient, finalement, en langue française. De même, la version de la carte du Québec destinée aux Anglophones respectait l'usage anglais autant que possible. Pour la dernière édition de l'Atlas, soit celle de 1980, les autorités cartographiques du gouvernement canadien ne semblent plus croire à la publication de versions dans les deux langues.

Mais pressées par notre Bureau, elles ont convenu de rétablir les deux versions pour les réalités géographiques les plus marquantes, tels le Saguenay ou les Rocheuses ; toutefois, des désignations usuelles telle *la rivière* Rideau en Ontario ou *Lake* Beauport au Québec, seraient bannies de l'usage fédéral en vertu d'une mode internationale contestable (les cartes à nomenclature unique) et en raison de la susceptibilité des autorités toponymiques provinciales. Les *provinces* peuvent bien concevoir leurs cartes comme elles l'entendent, mais ce qu'on fait actuellement des cartes *fédérales* est non seulement absurde, mais viole, à notre avis, le droit, pour les Canadiens, garanti par les lois et la Constitution, de recevoir dans leur langue (officielle) les services dispensés par l'État fédéral.

Nous estimons que le gouvernement fédéral doit soutenir le principe de l'égalité des deux langues officielles, et renoncer aux flottements de l'inconséquence. Il ne s'agit ni d'argent ni de mode internationale, mais de la *Loi sur les langues officielles* à appliquer avec un peu de la fierté nationale qui a présidé à sa création.

Bonnet blanc et blanc bonnet

Au lieu de s'efforcer de hausser la qualité des services en français *hors* Québec à un niveau comparable à ceux dispensés en anglais *dans* cette province, l'adminis-

tration fédérale a plutôt tendance à uniformiser par le bas, c'est-à-dire à faire de l'irrégularité linguistique une règle. Chaque année, nous recevons plus d'un millier de plaintes au sujet de la qualité du service en français hors du Québec. Celles qui touchent le manque de service en anglais au Québec n'en représentent probablement que le vingtième, mais comme elles augmentent, on peut se demander si les bureaux fédéraux dans cette province ne sont pas influencés par les mauvais exemples d'ailleurs.

La Société immobilière du Canada

C'est peut-être à cette conclusion que seraient arrivés ceux qui ont visité le Festival du vieux port de Montréal. Tenu sous les auspices de la Société immobilière du Canada, le Festival a d'abord fait sa publicité exclusivement en français — et dans la *Gazette* en plus —, a posé des affiches en français, a vendu ses billets en français et n'a fourni qu'un strict minimum de documentation en anglais, mal rédigée d'ailleurs.

Le répertoire des explications — des erreurs, des omissions, des retards de traduction et des frais imprévus — aurait pu être reproduit textuellement à partir d'une centaine d'explications semblables émanant des ministères fédéraux qui n'avaient pas assuré de services en français. Nous espérons qu'il ne faudra pas d'autres expériences malheureuses de ce genre pour démontrer simplement que le bilinguisme n'est pas une exigence unilatérale.

De toute manière, nous sommes heureux de signaler que les organisateurs du Festival, une fois prévenus, ont fait leur possible pour rectifier la situation dans le temps qui leur restait. Ils ont en outre pris des mesures pour que les mêmes erreurs ne se reproduisent pas et pour que tout le monde puisse se plaire au Festival de 1983.

Les grippages

Qu'est-ce qui est le pire : être privé d'un service auquel on a droit, ou être submergé subséquemment d'excuses même bien senties, sur ce qui se serait produit si le système avait fonctionné ? Il est touchant de voir les établissements fédéraux s'apitoyer ainsi sur eux-mêmes. On dirait une fontaine intarissable de regrets. Or, la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* n'y gagne rien. Pour les initiés, voilà un cas flagrant de BIPAP (bilinguisme sur papier), ce mal aux manifestations nombreuses, dont certaines sont particulièrement flagrantes.

Via Rail : voies sans issue

Linguistiquement parlant, le service ferroviaire national, Via Rail, « déraille » depuis longtemps et ne semble guère apte à résoudre le problème. Il en résulte un afflux presque constant de plaintes qui usent les nerfs et créent une situation d'infraction quasi permanente à la *Loi sur les langues officielles*.

Certains services linguistiques de Via Rail sont tellement aléatoires qu'un Francophone qui se plaignait de n'en n'avoir jamais obtenu en français sur le parcours Montréal-Toronto a été ahuri de pouvoir se faire servir dans sa langue en prenant le train au retour. « On venait de me donner l'illusion que Toronto était devenue bilingue comme si cet atout, pourtant considéré comme inaliénable jusque-là, avait

déserté Montréal en même temps que les sièges sociaux », a-t-il écrit. Il n'est guère consolant d'apprendre en pareils cas que la plainte a été communiquée au CN, la personne en cause relevant de cette société et non de Via Rail. Le voyageur devrait donc reconnaître les vedettes sans programme ; or, personne ne semble vouloir apporter les corrections nécessaires.

À la source du problème, il y aurait les dispositions des conventions collectives touchant l'ancienneté. Via cherche à intéresser les syndicats à de nouveaux contrats qui concilieraient ancienneté et service. En attendant, le public écope. À l'heure actuelle, on défie systématiquement les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* touchant les services à la population, et même un article analogue de la Constitution canadienne. Et ce qui est, au fond, affaire d'organisation devient un tissu d'excuses inexcusables. Il ne s'agit pas d'un cafouillage fortuit, mais d'un outrage flagrant à la Loi.

EMR — Économisez votre énergie

Ce n'est pas la première fois que l'explication dépasse l'infraction. Une dame téléphone au service des renseignements du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources à Ottawa vers midi ; on lui répond en anglais uniquement pour l'inviter à rappeler si elle veut être servie en français. L'explication : aux heures de travail habituelles, une personne bilingue reçoit à plein temps les demandes de renseignements ; de plus, trois autres employés bilingues peuvent la remplacer au besoin pour les absences normales ; mais ce jour-là, la préposée était partie déjeuner plus tard qu'à l'ordinaire. Est-ce que les heures de travail normales n'embrasseraient pas l'heure du déjeuner dans le cas de la clientèle francophone ?

Douanes et accise — À qui la faute ?

Du moins, le EMR n'est pas allé jusqu'à taxer de « mauvaise foi » la plaignante. Mais que dire du cas de cette dame qui, ayant fait la queue à un contrôle douanier à l'aéroport international d'Ottawa, s'est heurtée à un agent incapable de s'exprimer en français et a été invitée à prendre place au bout du rang formé devant un comptoir « bilingue ». Elle avait eu le tort de ne pas voir un panneau indiquant quel guichet offrait un service dans les deux langues. Le Ministère a fini par reconnaître, avec mauvaise grâce, qu'un panneau de ce type n'était pas toujours suffisant, et qu'un clignotant ou un message sonore au public pouvait être nécessaire pour que le voyageur francophone, parfois fatigué, sache à quoi s'en tenir.

Nous nous élevons depuis longtemps contre la tendance qu'a le Gouvernement de se contenter d'une aptitude théorique au détriment d'une exécution concrète. Mais le pire, c'est qu'on *peut* le plus souvent mobiliser des personnes bilingues si l'on s'en donne la peine. Le péché linguistique ne consiste plus dans l'incapacité absolue, mais dans une absence d'effort qui se dissimule sous un fouillis d'explications.

Fin de non-recevoir

Pour qu'une politique de l'État corresponde aux intentions de ses auteurs, il faut de la détermination chez ceux qui ont charge de mettre en œuvre ce grand projet. En voilà une qui a été mise au rancart avant même sa sortie de l'usine.

Le Conseil du Trésor — Qui veut la fin veut les moyens

Il y a un peu plus de deux ans, le Conseil du Trésor a finalement émis une directive s'adressant aux administrateurs des programmes d'assistance financière destinés au secteur bénévole ; il les y invitait à tenir compte de la question des langues officielles et à en surveiller l'application dans les accords.

L'an dernier il n'y eut guère de progrès à cet égard ; toutefois, le Secrétariat d'État, source capitale de contributions fédérales, nous a informés que ses conditions générales seraient assorties, à compter de 1982-1983, de la clause qui suit :

> Le bénéficiaire accepte de respecter, dans la mesure du possible, l'esprit de la *Loi* fédérale *sur les langues officielles* et d'essayer d'en atteindre les objectifs, chaque fois que ses projets ou activités mèneront à la prestation directe d'un service à un public comprenant un nombre appréciable de représentants des deux groupes linguistiques officiels.

Aussi avons-nous résolu, en 1982, d'établir ce que le Conseil du Trésor, le Secrétariat d'État ou tout autre organisme pouvaient nous dire sur le degré d'application de la directive. Nous avons constaté que certains ministères fédéraux avaient assorti leur politique de cette condition ou étaient sur le point de le faire. Quant aux organismes centraux, ils nous ont fait savoir qu'un groupe de travail avait été chargé « d'analyser la situation » et qu'« il serait prématuré de se prononcer sur les résultats avant d'étudier la situation en profondeur ». De notre côté, nous n'estimons pas prématuré de noter que les organismes en cause ne semblent pas trop savoir si une politique, qui en est à sa troisième année, et qui s'était longtemps fait attendre, est efficace ou non.

Que les ratés se répètent dans le cas de contributions aux fédérations nationales des sports, cela a été confirmé par une plainte venant d'un groupe de gymnastes formé surtout de Francophones ; ils avaient été accompagnés lors d'une tournée à l'étranger d'un cadre de fédération sportive incapable de parler leur langue. La faute, bien entendu, ne réside pas dans l'unilinguisme d'une personne, mais dans le fait qu'une fédération largement tributaire des fonds fédéraux soit si peu renseignée sur la politique fédérale qu'elle puisse commettre pareille gaffe « langagière ». En 1982, nous avons présenté un rapport de vérification détaillé de toute la question des obligations linguistiques fédérales dans les domaines du sport et des loisirs. Si la politique du Conseil avait été le moindrement valable, nombre de nos recommandations auraient été superflues, mais tel n'a pas été le cas.

D'ailleurs, ce n'est pas la première fois que le Conseil du Trésor et le Secrétariat d'État se trouvent contraints à agir ou à se taire. On n'a plus besoin d'analyse, approfondie ou non, car la réalité sans fard est que le personnel le plus concerné n'a sans doute même pas entendu parler de la politique en question ; si d'aventure il s'y conforme, ce n'est pas grâce à ceux qui l'ont formulée et qui surveillent la mise en œuvre des instructions touchant les langues officielles.

Panorama des régions

Il est évident que les frustrations linguistiques varient largement selon les personnes, les lieux d'habitation, les services ou les possibilités de travail qu'on recherche. Ces différences mêmes sont révélatrices, parce qu'elles indiquent

l'attention que porte le gouvernement fédéral aux particuliers qui s'adressent à lui. Une brève comparaison sous ce rapport entre l'Ouest, l'Ontario, le Québec et les provinces atlantiques devrait nous éclairer sur la diversité des conduites de l'État.

L'Ouest

Mise à part la toute nouvelle région bilingue du Winnipeg métropolitain, l'Ouest demeure largement *terra incognita* pour l'usager francophone, que ce soit un ancien, un nouveau résident, ou un visiteur. S'il y circule depuis plusieurs années, il y aura bien sûr remarqué un net progrès du français dans les aéroports, à la télévision des chambres d'hôtel et sur les panneaux des parcs nationaux. Dans quelle mesure par contre pourra-t-il faire usage du français s'il doit faire appel à l'assurance-chômage, acheter de l'essence à Pétro-Canada ou traiter d'une façon ou l'autre avec la Gendarmerie royale, la Société du crédit agricole, Air Canada ou la Commission canadienne du blé ?

Un moyen de répondre à cette question est de s'en remettre à l'aune dont se sert le gouvernement pour mesurer les services offerts : la présence de « titulaires qualifiés de postes bilingues ». Sous ce rapport, le tableau qui suit devrait faire réfléchir ceux qui se croient submergés par des exigences déraisonnables touchant l'usage du français.

	Population ayant le français pour langue maternelle		Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues occupés		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Colombie-Britannique								
Alberta								
Saskatchewan								
Manitoba (y compris Winnipeg)								
TOTAL								

[1] Ceux qui déclarent le français comme langue officielle première.

Sources: Statistique Canada, recensement de 1981.
Système d'information sur les langues officielles, décembre 1982.

Ainsi, il y aurait un peu plus de 600 fonctionnaires théoriquement en mesure d'assurer des services en français à une population francophone d'environ 186 000 habitants, soit un rapport de 1 pour 300. Mais si intervient l'exigence d'un bilinguisme relativement poussé, le total sera moindre encore.

Dans ces conditions, on ne s'étonnera pas que les services en français offerts à la plupart des Canadiens francophones, à l'ouest de l'Ontario, varie qualitativement de médiocre à nul — sauf exceptions. Là où elle existe, la capacité est ordinairement très mince : on pourra, par exemple, se renseigner en français sur l'existence d'un programme d'isolation de maisons, mais non recevoir des explications sur ce qu'il comporte.

Notre tâche est donc triple : convaincre les ministères fédéraux que le nombre des Francophones dans telle région justifie des services en français ; les persuader que ces services doivent être réels et non pas de façade ; inciter les Francophones à persévérer dans leurs demandes en dépit des nombreux obstacles dont voici un exemple.

En février 1982, deux Francophones se présentent à l'aéroport de Winnipeg, à un guichet d'Air Canada où, d'après les indications, le service est offert dans les deux langues officielles. Le préposé persiste à répondre en anglais, et ne fait rien pour obtenir le concours d'un collègue sachant le français. Tout ce qu'Air Canada a pu trouver en guise d'excuse est que le panneau touchant le service bilingue aurait dû être enlevé après 20 h. Cela est tout simplement inacceptable eu égard à la *Loi sur les langues officielles* ou à la nouvelle Charte des droits.

L'Ontario

Malgré qu'il abrite près d'un demi-million d'habitants ayant le français pour langue maternelle, l'Ontario ne se classe guère mieux que l'Ouest. Pour plus de 350 000 Francophones, il compte moins de 1 800 fonctionnaires bilingues qualifiés en dehors de la région de la Capitale nationale, soit 1 pour 200 environ.

Notons que ces chiffres embrassent les régions désignées « bilingues » où les Francophones peuvent former 30, 40, voire 50 pour cent de la population, sans parler du Toronto métropolitain. Le tableau ci-après illustre ces rapports numériques.

	Population ayant le français pour langue maternelle		Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues occupés		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Régions bilingues	217 [illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Régions non bilingues	144 [illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	
TOTAL	[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Ceux qui déclarent le français comme langue officielle première.

Sources: Statistique Canada, recensement de 1981.
Système d'information sur les langues officielles, décembre 1982.

On pourrait croire que les localités du Nord ontarien faisant partie d'une région bilingue depuis près de dix ans bénéficient aujourd'hui, à un degré raisonnable, d'un service en français. Tel n'est pas le cas, ainsi que le démontrent quelques exemples nullement exceptionnels :

- Air Canada ne compte pas avoir un seul employé bilingue à l'aéroport de Timmins d'ici trois ans. La population francophone de cette ville est pourtant de 17 625 habitants, soit 37,4 pour cent ;

- le ministère fédéral d'Emploi et Immigration ne cherche pas à retenir des places de formation en français au Northern College pour une région qui embrasse Kapuskasing, Timmins et Kirkland Lake, villes où les Francophones entrent pour 59,3, 37,4 et 19,1 pour cent de la population ;

- les dirigeants des bureaux de poste de North Bay et de Blind River refusent de placer des panneaux indiquant où l'on peut être servi en français, bien que les Francophones forment 17 et 20 pour cent de la population ; et

- la Banque fédérale de développement n'offre ses cours en français (comptabilité, gestion des petites entreprises, etc.) qu'à Hearst ; partout ailleurs dans le Nord ontarien, cette prestation est subordonnée à l'expression d'une demande suffisante.

Cette situation, bien sûr, est compensée jusqu'à un certain point par les bureaux qui offrent toute la gamme des services en français. Mais même lorsque les bureaux fédéraux établis dans des régions où il y a manifestement une demande importante doivent, en vertu de la politique officielle, assurer couramment des services en français, les ressources institutionnelles en cette langue sont souvent déficientes et ne répondent que fort peu à cette obligation.

Dans ces régions d'offre effective, toutefois, il existe au moins un effort pour répondre à la définition et à l'objet des régions bilingues. Conséquence moins heureuse, des régions de l'Ontario non désignées bilingues comptent elles aussi de forts effectifs francophones dont les demandes de services en français sont traitées comme négligeables. Dans un chapitre antérieur, nous avons abordé l'aspect sémantique de la chose ; la plainte que voici l'illustrera mieux encore.

Au dire de l'intéressé, même si le Niagara College (Welland) a su s'organiser pour proposer de 15 à 20 places pour trois de ses cours techniques en français, des modifications récentes aux directives d'Emploi et Immigration touchant le Programme national de formation pourraient dissuader les centres locaux de la main-d'œuvre de diriger des Francophones vers ces cours. Le Ministère a répondu que la région Niagara-Welland n'avait pas été désignée bilingue par le Conseil du Trésor et que, par conséquent, elle ne comptait pas parmi les régions où « des cours dans les deux langues devaient être assurés au départ[1] ».

La difficulté semble en voie de se résoudre, mais nous saisissons l'occasion de rappeler encore une fois que la *Loi sur les langues officielles* ne stipule nulle part que la demande, pour avoir de l'importance, doit se manifester dans des régions désignées bilingues, ni que l'obligation d'offrir *spontanément* des services dans la langue officielle de la minorité se limite à ces régions. Si nous devions définir quand il doit y avoir offre effective de services, voici comment s'énoncerait notre règle :

> Lorsque la présence d'une minorité linguistique — d'après le recensement, par exemple — permet d'inférer raisonnablement que des membres de ce groupe linguistique seraient normalement des « clients » réguliers des services fédéraux en question.

Le Québec Région de la Capitale nationale non comprise, le Québec est bien pourvu en fonctionnaires bilingues (voir le tableau ci-après). Avec plus de 13 000 employés

[1] Notre traduction.

qualifiés occupant des postes bilingues pour un peu plus de 680 000 Anglophones, le rapport s'établit à 1 pour 50.

	Population ayant l'anglais pour langue maternelle		Fonctionnaires anglophones[1]		Postes bilingues occupés		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Région de Montréal	[illegible]		1 236		8 287		[illegible]	
Autres régions bilingues	[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Régions non bilingues	[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	
TOTAL	[illegible]		[illegible]		[illegible]		13 373	

[1] Ceux qui déclarent l'anglais comme langue officielle première.

Sources: Statistique Canada, recensement de 1981.
Système d'information sur les langues officielles, décembre 1982.

Que les bureaux fédéraux au Québec ne manquent pas de ressources bilingues, cela n'empêche pas toute défaillance dans les services destinés à la minorité anglophone. En voici un exemple : le ministère des Affaires des anciens combattants avait dépêché dans la région de Gaspé deux agents francophones de Québec pour s'occuper des requêtes d'ex-militaires. Le communiqué annonçant leur visite était en français seulement, ils sont arrivés munis d'imprimés uniquement en français, l'un des deux agents ne pouvait guère s'exprimer qu'en français, le rapport et les lettres qui ont suivi n'ont été expédiés qu'en français à notre plaignant. Seul petit problème : les anciens combattants qui avaient demandé de l'aide étaient anglophones pour la plupart.

Sur un plan plus général, une enquête menée par Alliance Québec a établi qu'assez peu d'établissements fédéraux des régions bilingues de la province, et plus particulièrement de Montréal, se donnent la peine de s'identifier en anglais comme en français. Avec un peu d'insistance, on peut bien sûr y obtenir des services en anglais la plupart du temps. Mais le fardeau repose sur les épaules des usagers.

L'Office de la langue française nous a soutenu plus d'une fois que certains ministères et organismes fédéraux traitant avec des fournisseurs du secteur privé québécois persistent à le faire en anglais. Nous avons demandé des précisions, mais en vain. Comme les allégations en ce sens continuent et que nous n'avons aucune raison de les considérer comme sans fondement, nous poursuivrons nos efforts pour connaître les faits exacts.

Les provinces atlantiques

On y trouve de tout, depuis des services en français aussi complets que satisfaisants jusqu'à d'autres d'une pauvreté telle qu'aucun Francophone qui se respecte

ne voudrait y recourir. Pour ce qui est de la compétence des établissements à l'égard de la population francophone, voici où en sont les choses.

	Population ayant le français pour langue maternelle		Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues occupés		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Terre-Neuve	[illegible]		42		46		37	
Île du Prince-Édouard	[illegible]		112		179		116	
Nouvelle-Écosse	[illegible]		477		816		382	
Nouveau-Brunswick	[illegible]		[illegible]		[illegible]		1813	
TOTAL	[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Ceux qui déclarent le français comme langue officielle première.

Sources: Statistique Canada, recensement de 1981.
Système d'information sur les langues officielles, décembre 1982.

Ainsi, pour 279 000 personnes ayant le français comme langue maternelle, on compte quelque 2 100 fonctionnaires bilingues qualifiés, soit un rapport de 1 pour 130.

Même dans la province officiellement bilingue du Nouveau-Brunswick, la proportion des fonctionnaires bilingues qualifiés est bien inférieure à celle des Francophones dans l'ensemble de la population. Mis à part quelques îlots, le Nouveau-Brunswick épuise ou à peu près les capacités qu'a l'administration fédérale de traiter en français. Le voyageur peut obtenir des services bilingues à Air Canada et moins sûrement à CN Marine, mais le Francophone de Terre-Neuve ou de l'Île-du-Prince-Édouard aura bien de la chance s'il peut communiquer en français avec un organisme fédéral autre que le Secrétariat d'État, Radio-Canada, le ministère des Affaires des anciens combattants et, peut-être à l'occasion, un fonctionnaire des Postes, de la Main-d'œuvre ou des Parcs nationaux.

Nous devons aussi signaler que les Francophones du nord-est du Nouveau-Brunswick ne se prévalent pas toujours des services fédéraux qui leur sont *offerts* en français. Les chiffres dans le tableau à la page suivante sont révélateurs.

La proportion des déclarations de revenus remplies en français a doublé au cours des années récentes, mais l'habitude d'employer l'anglais, notamment dans les relations avec le ministère du Revenu, reste difficile à vaincre pour diverses raisons, même si l'usage du français est possible. À partir d'un certain point, le particulier doit être libre de choisir, mais il doit aussi accepter une partie de la responsabilité si son choix ajoute à la difficulté de convaincre les organismes fédéraux qu'il y a réellement demande de services en français.

Population	Nombre	%
Ayant le français pour langue maternelle		
Ayant l'anglais pour langue maternelle		
Autres		
TOTAL		

Contribuables	Nombre	%
Ayant rempli en français leur déclaration de revenu		
Ayant rempli en anglais leur déclaration de revenu		
TOTAL		

Source : Ministère du Revenu national (Impôt), Saint-Jean, Nouveau-Brunswick.

Dans un autre ordre d'idées, les Approvisionnements et Services ne se sont pas montrés très sensibles aux questions de langue lors du déménagement à Shediac (4 285 habitants, dont quelque 80 pour cent de langue française) de leur Division des pensions, en en confiant la direction à un Anglophone unilingue. Il n'y a pas d'explication qui tienne pour pareille décision.

Notre vérification de 15 établissements fédéraux du sud-ouest de la Nouvelle-Écosse — en particulier des comtés de Digby et de Yarmouth, où 30 pour cent de la population a le français pour langue maternelle — a fait ressortir une situation à peu près typique des services fédéraux dans la région atlantique. Dans les petites localités où le gros de la population est francophone, il est relativement facile de se faire servir en français. C'est dans les centres plus importants, où se trouvent les grands bureaux fédéraux et où les Francophones forment une minorité, notamment à Yarmouth même, que l'affichage et la documentation en français sont insuffisantes et que l'aptitude à fonctionner opérationnellement en français est très faible.

Comme nous l'avons noté plus haut, le fait qu'une région soit officiellement bilingue (demande importante reconnue et obligation d'y organiser les services en conséquence) ne constitue pas une garantie de satisfaction immédiate. Mais la situation y est bien supérieure au bilinguisme intermittent qu'on constate ailleurs, où les services en français sont subordonnés à tous les aléas de l'individualisme des bureaux fédéraux.

Sur le vif

Parfois la réaction d'un établissement à une plainte révèle mieux la situation où il se trouve que ne ferait tout commentaire de notre part. Mettons-nous donc à leur écoute !

Du *Conseil du Trésor*, accusé de communiquer en anglais uniquement des renseignements aux ministères :

> Étant donné l'urgence de nombreuses situations . . . il ne nous est pas toujours possible d'envoyer simultanément dans les deux langues télégrammes, notes, etc.[1]

Nous n'accordons pas de récompenses à qui devinera quelle version devait être expédiée « cinq jours ouvrables plus tard[1] ». Voilà pour les dépêches urgentes en français . . .

Du *ministère de l'Agriculture*, qui n'avait pas communiqué en français avec ses bureaux régionaux du Québec :

> Mais comme vous le savez, le problème soulevé dans ces deux plaintes est très complexe et ne saurait se régler simplement par un rappel ou une directive de ma part [le sous-ministre]. Non seulement s'agit-il de plusieurs bureaux et d'un bon nombre de personnes, mais aussi d'une question d'habitude et de méthode de travail, d'attitude chez les gestionnaires et d'une prise de conscience du fait français. À moins de modifier tous ces facteurs, les directives ne servent à rien.

De *Via Rail*, une entourloupette pour justifier qu'un voyageur n'a pas été servi dans la langue indiquée :

> Dans le train Ottawa-Montréal de 17 h, le 1er juillet, se trouvaient quatre employés : deux du CN et deux de VIA, dont un bilingue et les autres unilingues.
>
> Votre plaignant ne dit pas qu'il s'est adressé à tous les agents, mais que tous ceux à qui il s'est adressé ont été incapables de le servir en français. Le hasard aurait-il fait qu'il ne s'est adressé qu'aux employés unilingues ? Si oui, nous le regrettons vraiment puisqu'il y avait dans ce train un employé bilingue de VIA qui se serait fait un plaisir de le servir dans sa langue.
>
> Nous déplorons un tel incident et osons croire que le prochain voyage en train de votre plaignant sera plus satisfaisant.

De la *Société canadienne des postes* nullement touchée quand nous lui avons signalé que Nouvelle-Écosse est la désignation officielle en français pour *Nova Scotia* depuis au moins le traité d'Utrecht (1713), et est maintenant consacrée par la version française de la Constitution :

> Considérant que la Loi n'exige pas l'emploi de « Nouvelle-Écosse » dans ce cas et compte tenu de ce qu'entrainerait l'oblitération bilingue tant sur le plan opérationnel que financier, nous préférons nous en tenir à la pratique actuelle [1].

Bien sûr, l'un des inconvénients du bilinguisme officiel réside dans ses « conséquences sur le plan opérationnel et financier ». Mais il y a aussi d'autres conséquences auxquelles la plus grande société de la Couronne du Canada demeure incroyablement insensible.

[1] Notre traduction.

Les habitudes de travail

PARTIE III

Comme nous l'a rappelé en juin dernier le Comité mixte spécial sur les langues officielles dans son rapport consacré à la langue de travail et à la participation équitable, la politique fédérale, dans ces domaines, est issue d'une proposition de la Commission BB remontant à plus d'une douzaine d'années :

> Chacun devrait avoir la liberté de travailler dans la langue où il se sent le plus à l'aise. Le fait de ne s'exprimer que dans l'une des langues officielles ne doit entraîner de préjudice pour qui que ce soit.

Belles phrases, certes, mais qui ont causé de violents maux de tête aux gestionnaires fédéraux, à tel point que le Comité a conclu avec raison son étude exhaustive sur la théorie et la pratique de la langue de travail en constatant que :

- aujourd'hui, les directives officielles ne concrétisent pas les recommandations de la Résolution parlementaire de 1973, à savoir que les fonctionnaires devraient être clairement et succinctement informés de leurs droits et de leurs devoirs en la matière, si bien que les ministères « demeurent plus ou moins dans le noir lorsqu'il s'agit d'appliquer une politique globale » ;
- étant donné que le Conseil du Trésor n'a jamais entamé d'examen approfondi de la question, le Bureau du Commissaire devrait scruter « les principes, les lignes directrices gouvernementales et les programmes en matière de langue de travail ».

Langue de travail : soyons réalistes

L'étude que nous avons effectuée à la demande du Comité constitue, croyons-nous, un effort sérieux de synthèse de l'information existante, de compréhension des problèmes et de mise au point de certaines orientations qui permettraient au gouvernement de s'y attaquer. Nous persistons néanmoins à penser que la principale exigence en cette matière n'est pas tant de cerner les faits que d'en tenir compte.

Schématiquement, notre analyse révèle que, dans l'ensemble, le problème de la langue de travail comporte au moins trois volets principaux :

- détermination des endroits où il serait théoriquement possible d'effectuer un choix linguistique dans le travail ainsi que des ressources humaines et documentaires qui rendraient ce choix possible ;
- fixation de règles de communication pour guider les comportements collectifs et individuels ;
- diagnostic et neutralisation de *toutes* les inhibitions structurelles et personnelles qui vont à l'encontre de ces règles.

Nous avons conclu qu'il existe des faiblesses théoriques ou pratiques dans ces trois domaines d'intervention.

La première difficulté de taille consiste tout simplement à concevoir un régime réaliste. On ne pense pas assez, par exemple, que le droit de choisir le français ou l'anglais au travail, qu'il s'applique dans les régions bilingues ou non, a des répercussions institutionnelles très profondes, peut-être plus importantes encore que le droit du public à être servi dans sa langue officielle. Du point de vue administratif, une façon de respecter le droit du public peut être de désigner des bureaux et des postes qui se spécialisent en quelque sorte dans le service bilingue. Dans la théorie, en poussant les choses à l'extrême, le droit d'un individu de travailler en français *ou* en anglais pourrait exiger que tous et chacun des fonctionnaires qui entrent en rapport avec lui puisse au moins comprendre sa langue.

Régions bilingues

La notion de régions bilingues ne remédie qu'en partie à cette éventualité, puisque ces régions rassemblent environ 45 pour cent de tous les fonctionnaires. Or, on y constate qu'à tout moment, n'importe où, même à Montréal et dans la région de la Capitale nationale, un nombre non négligeable d'unités de travail ne comportent que très peu d'employés de la minorité. Même dans les cas où une équipe de vingt personnes n'en compterait qu'un, l'application du principe actuel supposerait qu'on prenne toutes les dispositions matérielles et autres pour permettre à cet employé de travailler dans sa première langue officielle.

Un scénario classique

À l'instar du Comité mixte spécial, nous estimons qu'en matière de langue de travail — comme de langue de service d'ailleurs — , c'est dérailler que de remplacer

l'expérience humaine par des systèmes et des statistiques. Pour comprendre comment et pourquoi on s'est éloigné des recommandations de la Commission BB ou de l'engagement de la Résolution parlementaire de 1973 sur la langue de travail, il suffit de se représenter un service typique de quinze personnes travaillant au ministère X à Ottawa. À en juger par les chiffres actuels, la situation décrite ci-dessous est tout à fait plausible :

- quatre employés sur quinze sont des Francophones (27 pour cent) ;
- six postes sur quinze sont désignés « bilingues » (40 pour cent), dont au moins trois devraient assurer une supervision bilingue ;
- cinq postes bilingues sur six (83 pour cent) sont occupés par des titulaires répondant aux exigences linguistiques ; trois le sont par des Francophones (l'un ayant une connaissance intermédiaire de l'anglais et deux, un niveau avancé) et deux par des Anglophones (l'un ayant une connaissance intermédiaire du français, et l'autre un niveau avancé) ;
- le dernier poste — il s'agit d'un cadre moyen — est pourvu par un Anglophone unilingue exerçant son droit de rester unilingue ;
- tous les services et documents internes existent dans les deux langues, mais la section travaille en majorité (85 pour cent) avec des clients qui utilisent l'anglais.

Nul besoin de trésors d'imagination pour comprendre que, même si les effectifs et les compétences personnelles se rapprochent de l'idéal visé par les directives officielles, un Francophone aura beau être extrêmement motivé, son choix sera nécessairement beaucoup plus limité que celui de ses collègues : il travaillera au mieux 25 pour cent de son temps en français, mais pourra en réalité n'utiliser sa langue que de 10 à 15 pour cent du temps.

Et nous parlons d'Ottawa, où cela fait presque dix ans que les pouvoirs publics ont fixé des exigences en la matière. Faut-il s'étonner alors que le français soit à toutes fins utiles inexistant en tant que langue de travail en certains endroits du nord de l'Ontario ou au Nouveau-Brunswick, ou qu'il en soit de même pour l'anglais dans quelques secteurs de l'administration à Montréal ou dans les Cantons de l'Est ? Nous reconnaissons que la liste officielle complète des régions bilingues où le personnel devrait avoir le loisir de travailler dans sa langue d'élection a toujours comporté des lacunes. Les résultats du dernier recensement l'ont d'ailleurs rendue en partie caduque, mais il est facile de remédier à cet état de choses. Nous serions quant à nous disposés à nous charger de cette tâche, comme l'a recommandé le Comité mixte. N'empêche qu'à elle seule, une liste, même remise à jour, ne change pas grand-chose aux pratiques courantes.

La loi du nombre

Il saute aux yeux que la question numérique est cruciale. Si l'effectif du groupe de langue minoritaire tombe au-dessous d'un seuil de l'ordre de 20 pour cent, les chances de travailler dans cette langue se réduisent presque à néant.

Même quand le nombre est là, on n'est pas au bout de ses peines si l'on veut s'efforcer d'employer largement les deux langues selon la doctrine du choix

prônée par la Commission BB et la Résolution parlementaire. Outre le schéma des régions bilingues, les postes et la documentation, les pierres d'achoppement ne manquent pas :

- la croyance que l'efficacité opérationnelle interne est beaucoup plus grande quand on travaille en une seule langue ;
- les pressions traditionnelles, hors Québec, pour que l'on se conforme à un milieu à prédominance anglaise et, de plus en plus au Québec, à un milieu à prédominance française ;
- un conditionnement de longue date chez de nombreux fonctionnaires francophones en dehors du Québec, qui les rend réticents ou incapables de travailler dans leur langue ;
- l'impression chez les Anglophones bilingues qu'ils maîtrisent moins bien leur langue seconde que leurs collègues francophones, que leur français n'est pas suffisant pour l'utiliser au travail et que l'emploi de la langue de la minorité est une exigence artificielle.

C'est là qu'entre en jeu la nécessité de règles pouvant assurer des communications efficaces. Nous restons convaincus qu'au contraire d'études superfétatoires, il vaut mieux chercher à comprendre les vraies raisons de la situation linguistique actuelle de nos administrations.

Jusqu'ici, le gouvernement n'a pas pu accepter carrément les incidences administratives et humaines de la proposition voulant que les fonctionnaires puissent choisir leur langue de travail. Pendant au moins six des treize années d'application de la Loi, la politique a oscillé entre la formule du choix dans les régions bilingues, des solutions plus radicales fondées sur le territoire, ou la création de services spécialement conçus à cette fin. Il a finalement opté, semble-t-il, pour les régions bilingues (sans bien saisir toute la portée de cette décision), tout en continuant d'accepter la possibilité d'unités de langue française lorsque les ministères le jugent approprié.

Dans ces conditions, nous réitérons qu'il faut non pas redéfinir les directives officielles sur la langue de travail — en modifiant le tracé des régions bilingues ou de toute autre façon — mais bien les rendre efficaces, et cela de trois manières :

- en s'attachant à répartir le mieux possible les deux groupes linguistiques dans les régions bilingues ;
- en étant beaucoup plus explicite et strict à propos des règles concernant les communications internes et leurs applications : entre le supérieur et son subordonné, dans les groupes de travail, et entre les services ;
- en poussant tout le personnel, du haut en bas de l'échelle, à vraiment mettre en pratique ces consignes, dans un climat de bonne volonté.

L'examen des réalités administratives et des mentalités donne automatiquement l'impression que personne n'est particulièrement pressé de mettre en œuvre

concrètement, de façon réaliste, la notion vague et ambiguë du choix. On se défile, attitude qui coûte cher. Mais la question de savoir *jusqu'où* le choix des employés de langue minoritaire peut de fait régir celui de leurs collègues majoritaires est toujours restée en suspens. Dans la théorie, il n'y a qu'une seule réponse : tout est lié à la force de la conviction qu'a l'organisation qu'il est valable, et abordable, et véritablement possible d'agir dans ce sens. Actuellement, malgré une amélioration des conditions humaines et matérielles liées à la possibilité de choisir sa langue de travail, dans la réalité, la pratique semble bloquée à un niveau bien loin d'être optimal, et cela parce que presque personne — gouvernement ou employé, Francophone ou Anglophone — ne semble prêt à faire l'effort requis pour faire évoluer la situation. Le remède n'est pas tant de changer de religion que de mettre en pratique ce que l'on professe.

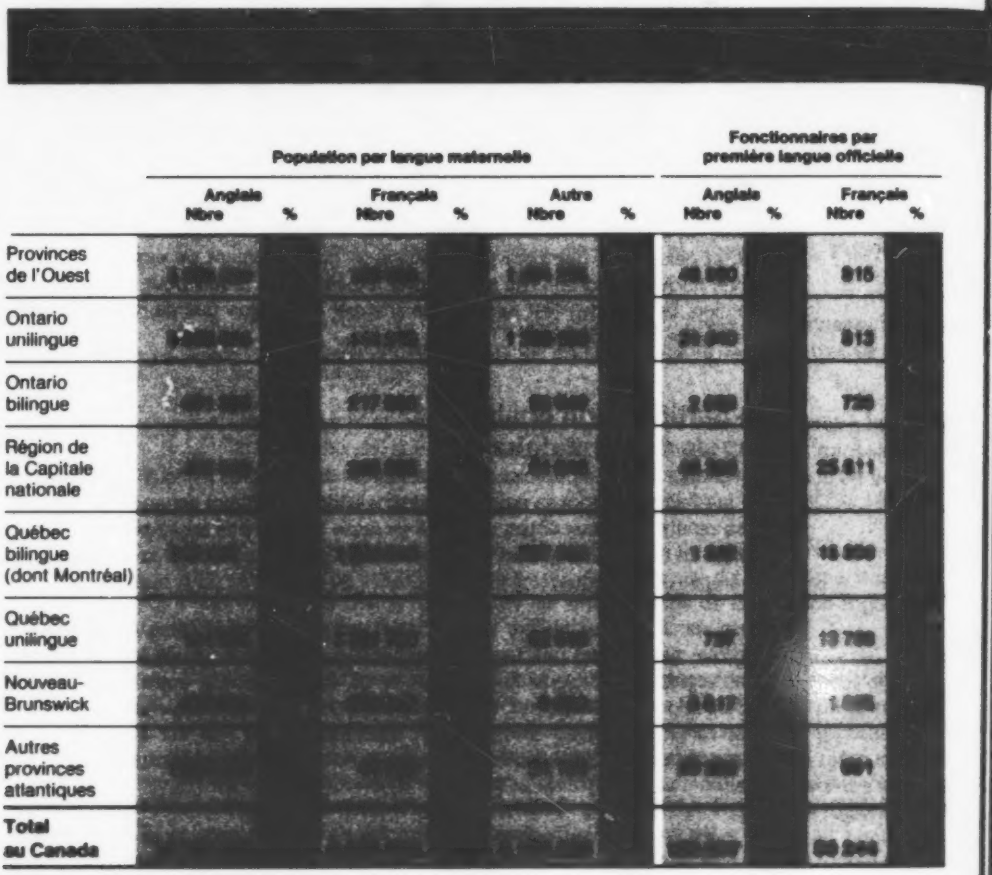
La participation équitable : appels de candidatures

Divers aspects de la participation équitable et des mesures ministérielles connexes ont fait l'objet d'attaques en 1982. Comme le gouvernement est en butte aux critiques venant des deux côtés, soit qu'il en fasse trop ou pas assez pour essayer de trouver un équilibre raisonnable, rappelons rapidement au lecteur la situation, sous les angles hiérarchique, régional et sectoriel, au tableau en page suivante.

Il est manifeste que malgré un bon équilibre global, les effectifs de la Fonction publique ne reflètent pas toujours équitablement les groupes de langue officielle dans la population. Seule la région de la Capitale nationale, entre autres régions dites bilingues, a un personnel représentatif de l'ensemble régional. Mais elle ne peut servir de modèle de répartition équitable que si l'on fait abstraction des écarts importants qui subsistent sur les plans hiérarchique et sectoriel. C'est ainsi que :

- les Francophones représentent moins de 20 pour cent de la catégorie Gestion, mais plus de 40 pour cent de la catégorie Soutien administratif ;
- la proportion globale, qui s'établit à 65 Anglophones contre 35 Francophones, comprend des ministères à vocation fort différente comme d'une part l'Agriculture et le Transport, où le rapport est de 78 contre 22, et d'autre part la Commission de la Fonction publique et le Secrétariat d'État où le rapport est proche de 30 contre 70.

C'est bien beau de viser une participation équitable, mais l'on s'entend fort peu sur la signification de cet objectif. Ce qui avait commencé par un effort destiné à assurer qu'une personne de la minorité de langue officielle « n'ait pas à renoncer à sa culture propre », pour reprendre les termes de la Commission BB, s'est transformé en un casse-tête numérique auquel il n'existe malheureusement pas de solution idéale. On peut pourtant affirmer sans crainte de se faire contredire que, dans un groupe de travail donné, là où la minorité représente moins de 20 pour cent des effectifs — même dans des régions officiellement désignées comme bilingues — les occasions réelles de travailler dans la langue de ce groupe sont fort rares, et que, quand cette minorité tombe à 10-15 pour cent ou moins, les organismes concernés commencent presque inconsciemment à résister à l'amélioration de la



	Population par langue maternelle						Fonctionnaires par première langue officielle			
	Anglais		Français		Autre		Anglais		Français	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Provinces de l'Ouest									816	
Ontario unilingue									813	
Ontario bilingue									720	
Région de la Capitale nationale									25 611	
Québec bilingue (dont Montréal)										
Québec unilingue										
Nouveau-Brunswick										
Autres provinces atlantiques										
Total au Canada										

Sources : Statistique Canada, recensement de 1981.
Système d'information sur les langues officielles, décembre 1982.

représentation de cette collectivité. Il faut alors un effort peu commun pour compenser par le recrutement.

Mesures relatives au recrutement

C'est dans le domaine du recrutement qu'ont porté les efforts en 1982, et en particulier sur *la façon* dont les institutions fédérales abordent le problème en cas de sous-représentation. Les organismes centraux et un certain nombre de ministères ont d'ailleurs fait non pas une, mais deux études à ce sujet cette année.

La première, relative aux méthodes de dotation au Nouveau-Brunswick et dans les régions bilingues de l'Ontario et du Québec, a conclu que, bien souvent, les minoritaires de langue officielle n'étaient même pas appelés à participer aux mécanismes de sélection parce qu'on ne les informait pas convenablement des perspectives d'emploi offertes. De plus, même quand ils participaient en assez grand nombre aux concours, leur taux de réussite était étonnamment bas. Portant sur la

présence particulièrement faible des Francophones dans les catégories Scientifiques et spécialistes, et Techniciens, la seconde étude concluait qu'il faudrait dans ces secteurs porter la proportion des Francophones au moins au niveau de celle de leurs pairs dans la main-d'œuvre spécialisée. Les deux documents posent d'ailleurs les mêmes questions fondamentales : quelle proportion cible peut-on raisonnablement viser, et quels moyens les ministères peuvent-ils légitimement employer pour accélérer le recrutement de candidats de langue minoritaire qualifiés ?

Pour les motifs déjà indiqués, les cibles de l'ordre de moins de 20 pour cent ne nous paraissent pas très convaincantes, qu'elles reflètent ou non le marché du travail. Par contre, il est bien évident que l'on ne peut majorer la représentation que modérément, par étapes. Mais si le but *ultime* reste trop bas, tout stimulant à l'amélioration s'évanouit ; et l'on se retrouve dans un cercle vicieux où le préalable à un recrutement équitable — la promesse d'un milieu de travail où la langue de l'intéressé aura une valeur reconnue — disparaît aussi.

C'est probablement parce qu'une action décisive est très difficile dans ces circonstances que l'on a cru dans certains cas que des ministères tiraient un trait sur le mérite et les exigences professionnelles afin de favoriser un groupe linguistique donné. Ceux qui pensent ainsi partent du principe tacite qu'il n'y a pas d'autre moyen d'accroître l'importance du groupe de langue minoritaire qu'en faisant des passe-droits et en engageant des personnes qui, autrement, ne feraient pas le poids. Pour notre part, nous sommes persuadés que ce genre de postulat — et même peut-être un terme comme « franco-banque » — représente une solution de désespoir inutile. Rien ne nous a jusqu'ici prouvé qu'il fallait autre chose qu'un effort sérieux de prospection dans les milieux susceptibles de renfermer des candidats intéressés et compétents pour recruter, par exemple, des scientifiques francophones à Ottawa ou des conseillers en emploi anglophones au Québec.

Il reste que les taux de participation de la minorité sont trop bas, dans de trop nombreux secteurs de l'administration fédérale, à quelque aune qu'on les mesure. Tant que cette situation persistera, à quoi bon les quotas ! On sait sans eux que les cadres doivent se démener pour rechercher des candidats qui, tout en ayant les qualifications voulues, reflètent les valeurs linguistico-culturelles de la minorité de la région. C'est la seule façon de réaliser « dans le cadre du principe du mérite, l'objectif visant à assurer la pleine participation à la Fonction publique des membres des collectivités anglophone et francophone ».

L'information par le dialogue

PARTIE IV

Pour être durable, la réforme linguistique doit pouvoir compter sur de larges appuis. Parallèlement, dans toute société démocratique, seuls des débats éclairés peuvent donner lieu à un véritable consensus. Forts de ces deux axiomes, nous nous sommes efforcés en 1982 d'entretenir sur la place publique la flamme du bilinguisme officiel, afin que les Canadiens comprennent son importance pour leur avenir et nous fassent part de leurs sentiments à cet égard.

Sur la route

Pour saisir les réalités du bilinguisme, il faut prendre le pouls du pays. Cette année nos pérégrinations ont revêtu diverses formes. Nos représentants régionaux et leurs collègues ont quadrillé leurs secteurs respectifs ; des agents de l'administration centrale ont fait un peu partout des vérifications et des enquêtes ; le Commissaire, pour sa part, a passé près de dix semaines sur les routes à visiter toutes les provinces, de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique. Il faut prêcher d'exemple pour rallier les troupes.

Dans tous les cas, l'agenda est fort chargé : premiers ministres, ministres, hauts fonctionnaires, représentants des minorités de langue officielle et autres groupes minoritaires, administrateurs et professeurs d'université, parents et enseignants ainsi que simples contribuables — la liste des rencontres est longue, mais nous n'avons négligé personne. Il est capital, pour dissiper tous les malentendus et

mieux faire comprendre la signification de la réforme linguistique, d'échanger des vues avec le plus grand nombre possible de gens et de groupes.

L'exposé de la situation linguistique canadienne à des étrangers et le dialogue avec les experts d'autres pays jouent également un rôle important dans le « village global » moderne. D'où un échange de visites avec l'organisme chargé d'encourager l'emploi du gaélique en république d'Irlande et, à l'invitation des Affaires extérieures, les voyages du Commissaire en Allemagne et en France. Ces déplacements ont souvent lieu à l'occasion de conférences auxquelles le Commissaire est prié de participer.

En 1982, notre Bureau a été, comme par le passé, fréquemment appelé à participer à de telles rencontres. Citons, entre autres, notre présence au congrès de l'Association canadienne des commissaires d'écoles à Winnipeg, à un symposium de l'Université Laval sur le thème « Théorie et réalité de l'égalité juridique des langues au Canada » et à la réunion annuelle de l'Association allemande des études canadiennes. Nous avons par ailleurs innové en organisant nous-mêmes à l'Université de Trent un colloque sur les défis linguistiques de la décennie 80 et en invitant une cinquantaine de Canadiens éminents à nous faire partager leur expérience.

Il va de soi que nous comptons beaucoup sur la presse pour nous aider à informer le public des avantages — à moins que vous ne pensiez autrement — du bilinguisme. Aussi, tant à Ottawa que lors de nos déplacements, nous avons été en rapport étroit avec des journalistes, des éditorialistes et des interviewers de la radio et de la télévision. La moitié des entrevues du Commissaire avec la presse se sont déroulées à l'extérieur de la Capitale. Dans les provinces, il a eu l'occasion de rencontrer une bonne douzaine de conseils de rédaction et de participer à nombre de tribunes radiophoniques.

Prise de conscience

Nous avons senti la plupart du temps une plus grande ouverture au bilinguisme que nous ne l'aurions envisagé il y a quelques années. Le courrier que nous recevons corrobore cette impression. Dans un échantillonnage, plus d'un quart de nos correspondants demandaient comment faire pour apprendre une langue seconde. Un sondage Gallup a révélé qu'en juin, outre les 26 pour cent de Canadiens qui disaient avoir appris les deux langues officielles, 47 pour cent regrettaient de ne pas l'avoir fait. La montée en flèche des inscriptions aux programmes d'immersion d'un bout à l'autre du pays est un autre indice que de plus en plus de Canadiens (poussés peut-être par la génération montante) acceptent les réalités bilingues au lieu de pratiquer la politique de l'autruche.

Malheureusement, certains vieux quiproquos persistent, dont le suivant : « on fait ingurgiter le français à la population ». Il faut donc continuer sans relâche d'expliquer que la notion de bilinguisme institutionnel a essentiellement pour objet de garantir aux Canadiens la possibilité de vivre dans leur langue officielle, de dispenser des services aux contribuables dans leur langue, et non pas de faire « ingurgiter » quoi que ce soit à qui que ce soit.

Programmes d'information

Faute d'efforts d'information plus sérieux de la part du gouvernement, le Bureau a toujours fait de son mieux pour vanter aux Canadiens, surtout aux jeunes, les avantages du bilinguisme institutionnel et personnel.

Nos trousses bilingues et autres moyens d'initier les jeunes Canadiens à l'univers linguistique du temps présent ont toujours le même succès. Si nous en avons envoyé moins qu'en 1981, c'est que les trousses ont été épuisées pendant plusieurs mois tandis qu'elles étaient remaniées à la lumière des suggestions qui nous avaient été faites. Nous en avons profité pour en réduire le format, et donc le coût.

Dans les premiers mois de l'année, il nous fut impossible de satisfaire aux requêtes pour 30 000 trousses qui nous étaient parvenues, mais en fin d'exercice nous nous retrouvions à flot et la demande reprenait son rythme de croisière. Depuis le début du programme, nous avons donné satisfaction à des écoles, des associations et des particuliers, expédiant plus de 350 000 exemplaires de la trousse *Oh ! Canada 2*, destinée aux enfants de 8 à 12 ans, et plus de 230 000 ensembles *Explorations* pour les 13-17 ans.

Mais les statistiques en disent beaucoup moins long que les lettres des jeunes. Celles concernant *Oh ! Canada 2* sont souvent adressées à Geneviève, la tortue voyageuse. « Avec mes amis, nous avons monté un club de fans de Geneviève », nous a écrit un élève de 12 ans de l'Île-du-Prince-Édouard. « Cela vous ennuie-t-il ?[1] » Non, bien au contraire ! *Oh ! Canada 2* incite-t-il les enfants à apprendre l'autre langue avec le sourire ? Nous laissons la parole à l'une de nos émules de 13 ans (Sept-Îles) : « Et comment donc, j'ai déjà appris une bonne centaine de mots et même plus ».

La réaction à la trousse *Explorations* est tout aussi enthousiaste. « Cela m'aide beaucoup en français, matière qu'au début je trouvais vraiment barbante. Mais avec ce jeu, je fais déjà des progrès[1] », nous a déclaré un jeune Torontois. Nous avons reçu un appel au secours d'un groupe de « mordus » francophones de Saint-Romuald (Québec) qui tiennent des statistiques très précises des quelque 200 parties qu'ils ont faites : « S'il vous plaît, envoyez-nous une autre trousse parce que la première s'use ! »

Après de longues discussions et un examen approfondi, les cartes des *Langues du monde* ont été remaniées. Celles du Canada ont été mises à jour selon les chiffres du rencensement de 1981 ; nous avons aussi tenu compte des observations de certains groupes, et la nouvelle carte du monde comporte plus de langues que dans la version originale.

Nous publions toujours une revue bilingue, *Langue et société*. Tirant à environ 8 500 exemplaires, elle s'adresse à tous ceux qui s'intéressent aux questions linguistiques. Nous fournissons aussi des renseignements de base concernant la *Loi sur les langues officielles* — dépliants, films, diapositives et imprimés — et avons réalisé une nouvelle affiche pour les enfants. En 1982, outre les trousses, nous avons expédié environ 26 000 documents divers par mois.

---

[1] Notre traduction.

Les bureaux régionaux

Grâce à notre réseau de bureaux régionaux, il nous est permis de suivre l'actualité linguistique. Installés à Edmonton, à Winnipeg, à Sudbury, à Montréal et à Moncton, nos représentants entretiennent des rapports réguliers aussi bien avec les fonctionnaires qui assurent des services qu'avec les membres des communautés minoritaires qui cherchent à les obtenir dans leur langue officielle.

C'est sur place que l'on découvre vraiment les failles profondes qui existent entre les belles lignes de conduite linguistiques conçues dans les administrations centrales d'Ottawa et les réalités bien plus ternes du service au public. Tout en recevant les plaintes et en faisant des enquêtes, nos bureaux régionaux participent aux vérifications des organismes fédéraux locaux. Travaillant en étroite collaboration avec les groupes minoritaires de langue officielle, ils tiennent le Bureau du Commissaire parfaitement au courant de l'évolution des besoins et des motifs de soucis, en même temps qu'ils contribuent à faire comprendre au public et aux fonctionnaires les droits et les devoirs stipulés dans la *Loi sur les langues officielles*.

Le public et la presse

Il y a un réel dialogue entre les Canadiens et nous. En 1982, la Direction de l'information a reçu plus de 5 200 demandes de renseignements qui appelaient une réponse individuelle — 1 200 lettres et coups de téléphone de personnes en quête de renseignements généraux et 4 000 demandes de documentation et d'outils — en plus de celles qui concernaient *Oh ! Canada 2* et *Explorations*.

Dans les lettres d'ordre général, le sujet qui primait était la Charte de la langue française du Québec — ce qui n'est pas de notre ressort, bien sûr, mais ce problème assombrit le dossier de la réforme linguistique. À cet égard, la politique ontarienne des « petits pas » vers le bilinguisme n'a d'égal que le recul du Québec face à notre objectif. Le prix du bilinguisme est un autre thème qui revient souvent dans le courrier, surtout celui en provenance des Anglophones. Peut-être vaut-il la peine de rappeler que le bilinguisme a représenté moins de un cent pour chaque dollar qu'a dépensé le gouvernement fédéral pendant les 13 années d'application de la *Loi sur les langues officielles*.

Faire que le bilinguisme reste une question d'actualité pour le public peut s'avérer une tâche ardue. Leitmotiv traditionnel de la presse québécoise, les questions linguistiques restent indéniablement un grand souci des publications minoritaires du pays, mais ne font pas souvent la manchette des médias anglophones. Elles ressortent évidemment de temps en temps, mais seulement quand une affaire précise éclate — comme le débat sur la Charte des droits et libertés. On comprendra donc notre déception de constater qu'elles ne sont « couvertes » qu'à titre d'événements.

Les ministères et organismes : passés au crible

PARTIE V

Chaque année, beau temps mauvais temps, nous dressons le bilan du rendement linguistique des institutions fédérales. Cette fois, nous avons examiné à la loupe une centaine de ministères, organismes et sociétés de la Couronne (eh oui, elles aussi sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*). Distillation de vérifications et d'enquêtes ainsi que de renseignements glanés de sources gouvernementales, nos courtes vignettes constituent, nous espérons, une esquisse fidèle de leurs réalisations.

Le lecteur qui connaît mal les particularités de l'administration fédérale aura sans doute besoin d'éclaircissements sur les critères justifiant nos observations, forcément laconiques, et nos diagnostiques. C'est précisément à lui que nous destinons les explications suivantes sur l'importance et la valeur relatives que nous attachons aux indicateurs dont nous disposons.

Planification et contrôle

Tout administrateur compétent s'efforce, dans la mesure du possible, de fixer des objectifs clairs, d'établir des plans d'action et de mettre en place des mesures de contrôle efficaces. Or, il en va de même dans le domaine des langues officielles. Là comme ailleurs, il faut énoncer des lignes directrices réalistes, établir un programme précisant responsabilités et échéances, et prévoir des mécanismes avertisseurs pour détecter et éviter les écueils. Il importe également que le patron ne garde pas tout cela pour lui, puisque son personnel doit savoir ce qui se passe et ce qu'on attend de lui. Nous continuons d'ailleurs d'exhorter même nos bons premiers à respecter ces principes fondamentaux.

Capacité bilingue

Tous les corps de l'État ont pour mandat de servir soit le grand public, soit une clientèle spécialisée, soit encore les fonctionnaires. Il est entendu que si le service doit être assuré dans les deux langues officielles, ils doivent nécessairement être dotés de la capacité linguistique requise. Nous jugeons celle-ci en fonction de certains paramètres comme le nombre d'employés bilingues, les postes auxquels ils sont affectés, et leur degré de compétence linguistique. Nous indiquons également, le cas échéant, le recours à la « dotation impérative » (ce qui, en jargon de fonctionnaires signifie tout simplement le procédé pourtant très normal de nommer à des postes bilingues des personnes qui le sont). Notre évaluation est donc le fruit d'une confrontation entre ces données d'une part et, de l'autre, nos propres constatations sur le comportement général de l'organisme et les plaintes reçues.

Service au public

L'égalité de statut des deux langues, au sens où l'entend la Loi, suppose l'offre spontanée de service dans la langue appropriée, c'est-à-dire non pas seulement en réponse à une demande expresse. Cela signifie que la signalisation, les publications, la publicité et l'accueil téléphonique et en personne doivent, en règle générale, exister dans les deux langues. Nous examinons donc ces aspects et, selon le cas, dressons un constat.

Langue de travail

Il va sans dire que l'employé qui doit servir un client dans la langue officielle utilisée par ce dernier, ne peut pas toujours exercer son droit de travailler dans sa propre langue. Pourtant, nos rapports de vérification fourmillent d'exemples de fonctionnaires qui se sentent obligés d'utiliser régulièrement leur langue seconde, même lorsqu'ils ne traitent pas avec le public. Or, cela ne concorde pas avec un régime qui prône l'égalité des deux langues. Les éléments qui nous intéressent sont la présence d'un nombre raisonnable d'employés comprenant et utilisant la langue de la minorité, la diffusion de directives et la prestation de services généraux dans les deux langues, la possibilité d'utiliser l'anglais et le français dans les réunions et dans la rédaction de rapports, l'existence de documents, d'un encadrement et de rapports d'appréciation dans la langue de l'employé et, d'abord et surtout, la volonté des cadres supérieurs de donner l'exemple et d'appuyer ces mesures.

Participation équitable

Il n'y a aucun doute que des méthodes de recrutement tout à fait objectives permettraient d'assurer la participation équitable des deux groupes linguistiques. Mais les choses se passent autrement dans la réalité. Cet idéal se voit en effet entravé par certains facteurs. Les amicales d'anciens condisciples y sont certes pour quelque chose. Il y a aussi le fait qu'on annonce parfois un poste vacant dans une langue seulement, ou encore qu'une entrevue ne se déroule pas dans la langue première du candidat. Dans la mesure du possible, nous faisons état de ces lacunes. Nos observations portent aussi sur les taux de participation (nationaux, régionaux et au sein d'une catégorie professionnelle) ainsi que sur certaines réalités géographiques, culturelles et professionnelles pouvant influencer ces pourcentages.

Plaintes

Un dernier baromètre d'importance non négligeable est le nombre et la nature des plaintes portées contre les ministères et les organismes. Il faut évidemment se garder d'attacher aux nombres une valeur exagérée; les gens hésitent souvent à exprimer leur mécontentement ou sont tout simplement trop occupés pour le faire. Mais les plaintes servent à nous indiquer où se trouvent les failles et si celles-ci résultent d'une politique ou d'une méthode déficiente ou ne sont que la

conséquence d'un relâchement momentané. En cas de récidive, elles nous permettent de voir s'il s'agit de pécheurs endurcis qui se méritent le fouet, ou d'oublieux qui n'ont somme toute besoin que d'une amicale admonestation. L'attention accordée aux plaintes, de même que la diligence des autorités en la matière, traduisent également le souci des organismes de respecter à la fois l'esprit et la lettre de la Loi.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les organismes examinés dans les pages qui suivent, le lecteur est prié de consulter les rapports de vérification énumérés à l'Annexe B. Il peut se les procurer à la Bibliothèque du Parlement, par prêt inter-bibliothèque ou à n'importe lequel de nos bureaux.

Administration de pilotage de l'Atlantique

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a pour fonction d'assurer la sécurité des gros navires lors de l'accostage et des manoeuvres dans une vingtaine de zones portuaires et de baies des provinces atlantiques et du sud de la Gaspésie. L'organisme possède trois publics distincts : les agents maritimes, qui représentent les armateurs, les équipages des navires pilotés et quelques commandants, indépendants ou à contrat, à qui l'Administration délivre des brevets de pilote. Lors de la vérification que nous avons menée en 1982, nous avons constaté que l'APA avait pris le bon cap pour desservir sa clientèle, mais que son équipage manquait de Francophones.

L'Administration ne s'est pas encore dotée d'une politique linguistique formelle, lacune qu'elle devrait combler sans retard, mais elle ne s'est pas désintéressée pour autant des langues officielles : l'affichage, les publications et la facturation sont dans les deux langues. Les demandes en français ont été rares à ce jour, mais l'Administration n'a jamais offert de servir ses clients dans cette langue. Et comment le pourrait-elle, puisqu'elle ne semble posséder ni employé, ni poste bilingue.

Un sondage effectué auprès d'un échantillon représentatif d'agents maritimes a révélé qu'un petit nombre (3 sur 49 des répondants) préféreraient être servis en français. Il se peut aussi que quelques équipages et commandants aient la même préférence, mais il n'existe pas de données à ce sujet. L'organisme a prévu la création d'un poste bilingue à Saint-Jean (Nouveau-Brunswick), mais cette intention fort louable ne s'est pas encore concrétisée.

Pour ce qui est de la participation des deux groupes linguistiques, la situation n'est pas particulièrement satisfaisante. En effet, selon un sondage interne, les 67 employés permanents sont tous anglophones (trois des 10 pilotes à contrat sont francophones). Ces chiffres sont loin de correspondre à la distribution linguistique dans la région desservie (plus de 12 % de Francophones) et l'Administration devrait faire de sérieux efforts afin d'améliorer sa position, dès que des vacances se produiront.

Nous n'avons pas reçu de plaintes contre l'Administration de pilotage de l'Atlantique en 1982.

Affaires des anciens combattants

L'installation à Charlottetown du ministère des Affaires des anciens combattants, qui devait être terminée à la fin de 1983, ne le sera pas avant septembre 1984. Entre-temps, il nous est difficile de préciser les conséquences de ce déménagement sur la langue de service au public et la langue de travail. Néanmoins, et malgré les réticences qu'éprouvent les fonctionnaires francophones à l'idée d'une affectation à Charlottetown, l'effectif dans cette ville compte 21 % de Francophones. C'est là une réalisation qui mérite d'être signalée.

Plus de 25 % des 4 442 employés du Ministère occupent des postes bilingues et 80 % d'entre eux répondent aux exigences linguistiques qui, dans la plupart des cas, se situent au niveau intermédiaire ou supérieur. Dans les agences rattachées au Ministère, le pourcentage des fonctionnaires qui possèdent les compétences linguistiques requises par leur poste est le suivant : 84 % à la Commission canadienne des pensions, 71 % au Bureau des services juridiques des pensions, 78 % à la Commission des allocations aux anciens combattants et 80 % au Conseil de révision des pensions.

Le Ministère s'est employé par divers moyens à assurer à sa clientèle un service dans la langue officielle de son choix. Il a créé des postes bilingues, relevé le niveau des exigences linguistiques des postes existants, accru le nombre des cours de langue et embauché un plus grand nombre de personnes possédant déjà les aptitudes linguistiques requises. Le service est donc offert en français et en anglais à peu près partout, sauf dans les régions où la demande de services dans la langue de la minorité est inférieure à 5 %.

La participation globale des Anglophones et des Francophones s'établit à 64 % et à 36 %. La proportion des Francophones dans la catégorie Scientifiques et spécialistes est passée de 29 % à 32 % et, dans la catégorie Administration et service extérieur, de 19 % à 20 %. De plus, ils représentent 31 % des employés de la catégorie Techniciens et 27 % de ceux du Soutien administratif. Ils sont toutefois en nombre insuffisant parmi les cadres supérieurs (1 sur 9) et ne constituent que 11 % des employés de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants. Par contre, les Anglophones sont sous-représentés dans l'Exploitation (40 %). Le Ministère devrait donc prendre les mesures qui s'imposent pour corriger ces déséquilibres.

Le français, en tant que langue de travail, se porte à merveille dans la région du Québec et dans certains secteurs de l'administration centrale à Ottawa et à Charlottetown. Ailleurs, bien que les manuels ainsi que les services centraux et du personnel soient en général disponibles dans les deux langues, les Francophones ont tendance à travailler en anglais et il est fort peu probable que la situation change tant qu'il n'y aura pas un plus grand nombre de Francophones à la haute direction et plus de possibilités d'utiliser le français au travail.

En 1982, nous n'avons été saisis d'aucune plainte au sujet des quatre organismes rattachés au Ministère. Cependant, le Ministère lui-même a fait l'objet de neuf plaintes; à une exception près, elles étaient toutes réglées à la fin de l'année. Deux d'entre elles portaient sur le service au public tandis que les sept autres avaient trait à un problème de langue de travail causé par la nomination à titre intérimaire

d'une personne unilingue à la direction des soins infirmiers à l'hôpital des anciens combattants de Sainte-Anne-de-Bellevue.

La question de la signalisation routière unilingue anglaise près des cimetières militaires en France en est une de longue date qui est toujours à l'étude. À l'occasion des travaux de restauration et de bilinguisation de la Chapelle du Souvenir dans les édifices du Parlement, qui sont sur le point de se terminer, on a tenté d'établir un meilleur équilibre linguistique dans les Livres du Souvenir portant sur les deux guerres mondiales. Le Ministère a fait preuve jusqu'ici de détermination en cette affaire, et nous espérons qu'elle sera bientôt réglée de façon positive.

Affaires extérieures

Le ministère des Affaires extérieures se voyait confier, en 1982, un mandat accru s'étendant aux activités reliées au commerce international et au développement à l'étranger. Dans l'ensemble, son effectif a augmenté d'un tiers pour comprendre à la fin de l'année quelque 4 500 employés. Cette réorganisation, échelonnée sur 12 mois, peut avoir retardé dans une certaine mesure diverses initiatives en matière de langues officielles, à l'administration centrale notamment en ce qui a trait à la langue de travail, aux services centraux et à celui du personnel. Le Bureau des passeports et les 120 postes à l'étranger en sont néanmoins sortis à peu près indemnes. Nous avons examiné ces deux secteurs au cours de l'étape initiale d'une vérification du Ministère.

L'an dernier, le Ministère a entrepris d'évaluer les connaissances linguistiques du personnel embauché localement à l'étranger. Cette évaluation lui a permis de constater que dans la moitié des 98 postes où un personnel local assure les services de réception, celui-ci ne pouvait fonctionner dans les deux langues officielles. Notre vérification a effectivement confirmé l'existence de sérieuses lacunes du genre. Le Ministère a donné instruction aux chefs de mission concernés de prendre sans tarder des mesures pour redresser la situation.

En ce qui concerne les employés canadiens travaillant à l'extérieur du pays, le nombre d'agents bilingues du service extérieur a baissé de 85 % en 1981, à 81 % en 1982. Cette situation est attribuable principalement au fait que la moitié des agents engagés en 1982 sont unilingues. Nous déplorons qu'il n'y ait pas plus de ces agents qui soient bilingues. Les agents unilingues doivent cependant suivre des cours de langue, pendant une période pouvant aller jusqu'à deux ans, avant leur première affectation. Les Affaires extérieures éprouvent aussi de la difficulté à recruter des secrétaires capables de travailler dans les deux langues : en 1982, seulement 24 % des secrétaires permutantes embauchées étaient bilingues et, dans l'ensemble, la proportion de personnes bilingues dans cette catégorie s'est abaissée de 58 % en 1980, à 53 %. Ces deux situations laissent à désirer et le Ministère devrait prendre des mesures plus fermes pour les redresser.

Si l'administration centrale publie invariablement ses documents d'information et de publicité dans les deux langues, on ne peut en dire autant des missions à l'étranger. Nous avons en effet constaté, à plusieurs reprises, que les renseignements sur les activités culturelles n'étaient diffusés que dans une seule langue.

De son côté, le Bureau des passeports a poursuivi ses efforts pour en arriver à offrir un service parfaitement bilingue. Il a engagé une deuxième personne bilingue au bureau de Winnipeg, améliorant ainsi la situation signalée dans notre rapport de l'an dernier. Par contre, nous avons constaté au cours de notre vérification l'absence de formulaires de demande de passeport en français dans l'aire de réception du bureau de Toronto; ceci a pour effet d'obliger les intéressés à formuler une demande expresse pour en obtenir.

En attendant que le Ministère émerge de la réorganisation en cours, il est assez difficile d'établir avec exactitude la participation des deux groupes linguistiques. Les seules données que nous ayons concernent les agents du service extérieur. La proportion des Francophones dans cette catégorie a diminué légèrement (de 23,6 % en 1981 à 22,6 %), à la suite de l'intégration des agents de commerce. La participation demeure toujours faible dans les catégories Scientifiques et spécialistes (9 %) et Techniciens (19 %).

Règle générale, les employés de l'administration centrale peuvent exercer leurs fonctions dans la langue de leur choix. La Direction des langues officielles informe régulièrement les nouveaux employés de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles. On relève toujours des lacunes cependant dans la prestation des services au personnel. Des employés permutants se sont ainsi plaints de ne pouvoir obtenir, dans la langue de leur choix, des renseignements sur les conditions de travail à l'étranger. Par ailleurs, on a malheureusement tendance à classer les ambassades et les consultats à l'étranger en ce qui a trait à la langue de travail, en missions fonctionnant en anglais ou en français. Le Ministère devrait encourager ses missions à utiliser les deux langues; il pourrait d'ailleurs profiter de la révision de sa politique des langues officielles pour définir des lignes de conduite à ce sujet.

Nous avons également remarqué, lors de notre vérification de missions à l'étranger, que les télex de portée générale étaient souvent transmis depuis l'administration centrale en une langue seulement, habituellement l'anglais, avec l'indication : français à suivre. Le Ministère a depuis pris des mesures pour corriger cette situation. Il a également réussi à hausser les exigences linguistiques de quelques postes aux services centraux et au personnel. Vu la réorganisation en cours, l'ensemble de cette opération a dû être reporté à 1983.

La plupart des onze plaintes que nous avons reçues contre le Ministère en 1982 concernaient l'unilinguisme anglais du service et de l'affichage; deux se rapportaient à l'absence d'une version française de documents d'information et une dernière, mentionnée précédemment, portait sur les renseignements unilingues destinés au personnel permutant. Le Ministère a fait preuve de collaboration dans le règlement des plaintes, même s'il a fallu l'aiguillonner à l'occasion pour obtenir des réponses complètes.

Affaires indiennes et du Nord canadien

La situation linguistique au ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien est à peu près la même que l'an dernier. Ce Ministère fait partie de ceux qui sont solidement installés au bas de l'échelle dans le domaine des langues officielles.

Le Ministère devra se pencher davantage sur les diverses composantes de ses services au public. Certaines publications ne sont pas bilingues, et les expositions ministérielles ne tiennent pas toujours compte des langues officielles. Dans les régions où la demande est moins forte, et où les services dans la langue de la minorité sont rarement disponibles, le Ministère a l'intention d'utiliser le système téléphonique INWATS qui, en les liant directement à l'administration centrale, devrait permettre de dépanner les groupes minoritaires. Cela peut servir à court terme. Mais nous invitons instamment le Ministère à ne pas y voir une solution permanente. Il lui faudra faire le nécessaire pour que les bureaux régionaux disposent enfin de compétences vraiment bilingues.

Sur les 5 315 employés du Ministère, 22 % environ occupent des postes bilingues et un peu plus de 77 % satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. Le Ministère a identifié cette année 46 postes devant être occupés par des employés satisfaisant dès le départ aux normes linguistiques. Nous l'encourageons instamment à persévérer dans cette voie et nous attendons avec impatience le résultat de ces efforts.

La participation globale des Anglophones et des Francophones s'établit à 85 % et à 15 %. Les Francophones représentent 19 % des gestionnaires, un pauvre 8,4 % des 1 378 employés de la catégorie Scientifiques et spécialistes, et 4,7 % des 527 employés de la catégorie Exploitation. Leur présence est en fait anormalement faible dans toutes les catégories, à l'exception du Soutien administratif, où ils comptent maintenant pour 30 % de l'effectif contre 20 % l'an dernier.

La situation de la langue de travail n'est guère plus satisfaisante. Par exemple, certains documents de travail sont toujours unilingues anglais; en règle générale, le personnel ne peut pas espérer être encadré dans la langue de son choix; et l'administration centrale ne communique pas régulièrement avec la région du Québec en français, malgré la directive du Ministère à cet égard. Les cadres doivent maintenant rendre compte deux fois par an de la situation des langues officielles dans leur secteur, mais on ne leur a pas encore fixé d'objectifs précis en la matière.

Deux plaintes nous sont parvenues en 1982. L'une concernait l'absence de services en français à une exposition, et l'autre, de la publicité confiée uniquement à un quotidien anglais du lieu, sans avoir eu recours à l'hebdomadaire minoritaire. Les deux plaintes ont été réglées sans histoire.

Agence canadienne de développement international

L'Agence canadienne de développement international demeure un des chefs de file de la réforme linguistique. C'est qu'elle a toujours pris très sérieusement ses obligations en matière de langues officielles et qu'elle en a fait un élément essentiel de ses activités. Bien qu'elle n'ait pas encore réussi à combler toutes les lacunes signalées dans notre rapport de vérification de 1981, elle s'est mise à la tâche pour donner suite à nos recommandations et continuer de progresser vers un bilinguisme institutionnel plus complet.

Les quelque 1 100 employés de l'Agence travaillent tous dans la région de la Capitale nationale, la cinquantaine de postes à l'étranger dont nous faisions état l'an dernier ne relevant plus de sa responsabilité. Avec 75 % de ses postes bilingues, dont la plupart exigent des connaissances intermédiaires ou supérieures en langue seconde, et sont occupés à 87 % par des titulaires répondant à ces critères, l'Agence est particulièrement bien armée pour traiter avec sa clientèle dans les deux langues officielles. Il est donc surprenant de constater qu'avec une telle présence bilingue, l'ACDI achoppe toujours sur la question pourtant fort simple de l'accueil téléphonique, qui continue à se faire dans une seule langue dans certaines unités administratives.

L'ACDI s'assure que les experts-conseils et coopérants qu'elle associe à ses divers programmes à l'étranger peuvent fournir leurs services dans la langue du pays hôte. Par contre, elle n'a pas encore donné suite à son projet d'ajouter aux critères d'appréciation du rendement des experts-conseils, une clause permettant d'évaluer l'aspect linguistique des services qu'ils rendent à l'étranger.

En raison de la nature de ses activités au sein du Commonwealth et dans les pays de langue française, le personnel de l'Agence a toujours compté une proportion à peu près égale de Francophones et d'Anglophones. En effet, 52 % des employés ont le français comme langue première et 48 %, l'anglais. De même, chaque groupe se répartit de façon assez équilibrée entre les diverses catégories professionnelles.

Sauf lorsque les participants à certaines réunions n'ont pas une connaissance suffisante du français, les deux langues sont en honneur à l'ACDI. La langue de travail dépend dans une certaine mesure de celle des pays avec lesquels on traite: par exemple, le français domine à la direction de l'Afrique francophone et l'anglais dans celles de l'Afrique anglophone et de l'Asie. Les instructions relatives à l'appréciation du rendement font maintenant état du droit des employés de choisir la langue dans laquelle chacun désire être évalué, et l'Agence compte effectuer des contrôles pour s'assurer que ce droit est respecté. Toutefois, l'unilinguisme anglais d'une quarantaine des quelque 320 superviseurs occupant des postes bilingues ne permettra vraisemblablement pas à tous les employés d'être supervisés dans la langue désirée.

Mis à part certains secteurs de la Direction générale du contrôleur et de la Direction des ressources, qui ne sont pas toujours en mesure de fournir des services en français aux employés, les services centraux sont généralement offerts dans les deux langues. Soulignons également les progrès accomplis dans la production de documents bilingues à la Direction de l'informatique.

Deux plaintes ont été reçues en 1982. L'une avait trait à une annonce n'ayant pas paru dans la presse minoritaire francophone, l'autre, à l'unilinguisme anglais de la réception téléphonique. Comme toujours, la collaboration de l'Agence au règlement de ces plaintes a été excellente.

Agriculture

En 1982, plusieurs des initiatives prises par le ministère de l'Agriculture ont donné des résultats probants. Ainsi, il a publicisé la disponibilité de services bilingues, sondé la réaction de ses employés quant aux conditions qui régissent leur langue de travail, et il s'est efforcé d'accroître la participation francophone.

Le Ministère comprend 9 640 personnes; de ce nombre, 2 100 occupent des postes bilingues, situés pour la plupart dans la région de la Capitale nationale et au Québec. En 1982, il a fait grimper à 73,5 % le pourcentage de ses fonctionnaires qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste et il revoit le profil linguistique de tous les postes qui fournissent un service au public. Néanmoins, en dehors du Québec et de la Capitale nationale, il est à peine en mesure de satisfaire à la demande. En effet, on ne retrouve que 14 employés bilingues dans l'Ouest et 10 dans les trois provinces réunies de l'Île du Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve.

Afin de stimuler l'utilisation du français au travail, le Ministère a offert à ses employés des cours de formation et de perfectionnement en français, des cours de rédaction administrative pour Francophones et un service de révision de textes français. Malheureusement l'éparpillement des Francophones dans la structure hautement déconcentrée de l'organisme nuit à ces efforts.

Quoique l'effectif global francophone soit passé en 1982 de 20,8 % à 21,4 % de l'ensemble du personnel du Ministère, les Francophones y sont toujours sous-représentés, particulièrement au sein de la catégorie Scientifiques et spécialistes (18 %). Le Ministère a donc décidé de sensibiliser les associations scientifiques francophones à ses programmes et à ses possibilités d'emploi. La répartition géographique des Anglophones et des Francophones laisse également à désirer. Au Nouveau-Brunswick, dont le tiers de la population est francophone, seulement 16 % des employés le sont; par ailleurs, au Québec, les Anglophones ne comptent que pour 4,4 % de l'effectif. Enfin on ne retrouve que 0,7 % de Francophones en Ontario, en dehors des régions de la Capitale nationale et du nord-est, et moins de un pour cent dans le reste du pays.

En 1982, nous avons reçu 26 plaintes concernant le ministère de l'Agriculture. La moitié avaient trait à la langue de service et le reste à la langue de travail. L'une d'entre elles constituait un cas assez épineux. Un candidat s'était vu refuser un poste de manoeuvre de ferme parce qu'il n'était pas bilingue, bien que le travail n'eût rien à voir avec le public et n'impliquât pas de surveillance. Ce candidat a fini par être embauché mais la racine du problème n'a pas encore été extirpée.

Air Canada

Air Canada a continué en 1982 sa poussée vers les sommets des langues officielles, mais le manque d'alpinistes qualifiés continue de ralentir les dernières étapes de son ascension. En effet, si l'ensemble des communications écrites avec le public est bilingue, il en va tout autrement des échanges oraux que les voyageurs ont avec le personnel de la Société en dehors du Québec.

Malgré la taille de son réseau et la complexité de ses opérations, Air Canada a mis en place les systèmes et les contrôles devant lui permettre de s'assurer qu'elle respecte bien les exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Il existe également des mécanismes pour mettre en vigueur la politique linguistique de la Société. L'application de cette dernière, qui est soumise à des contrôles réguliers, fait l'objet d'un rapport semestriel couvrant l'ensemble de ses activités.

La Société a ainsi réglé la quasi-totalité des problèmes d'ordre matériel : les horaires, les affiches, les enseignes, les dépliants sont tous scrupuleusement bilingues; la correspondance se fait dans la langue du client et les annonces enregistrées, sont bilingues presque partout. Mais lorsqu'on passe de la machine à l'homme ou à la femme, les choses ne sont plus aussi simples.

Pour compléter ce dispositif, Air Canada a installé des comptoirs bilingues, qui assurent au passager francophone un service en français. Annoncés par des voyants (peu visibles) ou des panneaux (plus voyants), on les trouve dans 14 aéroports. Mais voilà le hic : quand ces comptoirs sont vides, les voyants éteints ou les employés de service unilingues anglais, le système s'écroule.

Même au téléphone, la différence est marquée entre les secteurs d'activité : le Francophone de Winnipeg, par exemple, est presque sûr d'obtenir des renseignements en français sur les arrivées et les départs des vols, mais s'il veut faire une réservation, il faut qu'il soit amateur de loterie. Dans le premier cas, il s'agit d'un enregistrement; dans le second, d'un service assuré par un employé en chair et en os, mais pas nécessairement bilingue.

Autre exemple, mineur dira-t-on, mais significatif : combien de passagers francophones voient leur billet émis au nom de *Mr.* ou *Mrs.*, plutôt que *M.* ou *Mme* ? Ces mêmes passagers seront d'ailleurs trop souvent salués, au téléphone, au comptoir, ou à l'entrée de l'avion en anglais seulement. Dans ces conditions, pourquoi supposeraient-ils que le service est disponible dans les deux langues officielles ? Nous avons déjà maintes fois soulevé cette question d'accueil bilingue et nous estimons toujours que la Société est trop timide à cet égard.

Les annonces régulières à bord se font presque toujours dans les deux langues, mais le rapport de vol du commandant continue de poser des problèmes, malgré des améliorations de taille. Quant au service de bar et de repas, il n'est pas souvent offert de façon vraiment active dans les deux langues. Et que dire de l'agent de bord à qui l'on demande du café en français et qui ne vous sert que son ignorance de cette langue ?

Par contre, de façon plus positive, la nouvelle convention collective des employés qui desservent le public dans les aéroports secondaires prévoit désormais que les agents promus ou mutés dans un de ces aéroports devront avoir, lorsque le nombre de personnes bilingues est insuffisant, une certaine connaissance de l'autre langue officielle et devront l'améliorer dans les 18 mois qui suivent. Cette clause devrait permettre à des aéroports comme Yarmouth ou Sudbury de mieux servir leur clientèle francophone; mais c'est surtout à Timmins que les effets seront les

plus marqués — encore faut-il qu'une vacance s'y produise. Entre temps, à ce dernier aéroport, le passager qui désire se faire servir en français peut toujours utiliser le téléphone. . . Pis encore, à cinq aéroports (à l'étranger) et à 15 agences urbaines (cinq au Canada, quatre aux États-Unis et six dans les districts du Sud), il n'y a ni employé bilingue, ni même une béquille téléphonique. La Société doit certes respecter les législations étrangères, mais qu'elle n'en oublie pas pour autant les lois canadiennes.

Mais rendons à César ce qui est à César : la formation linguistique se poursuit; tout nouvel employé reçoit la brochure intitulée *Bienvenue à bord*, qui décrit la politique et les directives de la Société en matière de langues officielles. Air Canada a également lancé un diaporama destiné à rappeler aux agents passagers leurs obligations linguistiques et le service en vol a créé un programme de sensibilisation à l'intention des agents de bord. De telles initiatives, destinées à situer les langues officielles dans une optique de service, devraient aider à produire une amélioration des attitudes, sinon une conversion des coeurs.

Le français en tant que langue de travail ne fait que conserver son altitude : bien qu'il soit courant à la Direction ventes et service au Québec, et à un moindre degré dans les autres secteurs de la province, il est peu utilisé ailleurs, et même au siège social. Il est peu probable que la situation change, malgré l'existence de manuels, de formules, de lexiques ou de services centraux bilingues, tant qu'il y aura un si grand nombre d'unilingues au siège social.

La Société comprend maintenant 4 520 Francophones sur 20 900 employés, soit une augmentation de 21 % à 21,6 %. On note également un léger accroissement à la haute direction (de 16,9 % à 17,5 %). Dans les autres secteurs, la situation est variable. On ne compte qu'une faible proportion de pilotes francophones (220 sur 1 830, soit 12 %), mais la maintenance gagne 1 % dans l'ensemble (37 %) et 3 % à la direction (100 sur 450, ou 22 %). Par ailleurs, le service en vol glisse de 27 % à 26 % et les agents passagers, qui comprennent 26 % d'Anglophones au Québec, ne comptent que 10 % de Francophones dans les Maritimes et 2 % dans le Centre et l'Ouest. Ces chiffres se passent de commentaires.

Les 140 plaintes que nous avons reçues en 1982 concernaient les aéroports (47), le service en vol (25), la publicité (25), la langue de travail (19), les réservations (14) et divers autres sujets (10). La collaboration que nous offre la Société reste très bonne.

Approvisionnements et Services

Le ministère des Approvisionnements et Services regroupe deux administrations distinctes, chacune possédant son plan et ses objectifs en matière de langues officielles. L'administration des Approvisionnements traite avec les autres organismes fédéraux, les fournisseurs et le grand public, tandis que celle des Services s'occupe principalement de la fonction publique et des fonctionnaires à la retraite. Toutes deux ont fait des progrès dans le domaine des langues officielles, mais éprouvent des difficultés à promouvoir l'utilisation du français au travail.

La situation est la même dans les deux administrations en ce qui touche la langue de travail. Mis à part la région du Québec, l'anglais est la langue de travail dominante en dépit de la présence d'un très grand nombre de Francophones et de la disponibilité des services centraux et des documents de travail dans les deux langues. Le Ministère projette de revoir et de relever le niveau des exigences linguistiques des postes d'encadrement bilingues et a formulé de nouvelles consignes sur l'utilisation des services de traduction. Il effectue présentement une enquête sur la langue de travail parmi le personnel des régions bilingues de l'administration des Services, et songe à faire de même l'an prochain à l'administration des Approvisionnements.

L'administration des Approvisionnements compte 4 888 employés dont 2 104 (43 %) occupent des postes bilingues. Alors que 86 % de leurs titulaires répondent aux exigences voulues, plus de la moitié de ces postes n'exigent qu'une connaissance élémentaire du français parlé. Toutefois, l'Administration est généralement en mesure d'offrir des services bilingues à sa clientèle même si, à l'occasion, des entreprises francophones reçoivent des appels d'offres et des devis en anglais. Cela est dû au fait que les ministères soumettent presque toujours leurs demandes en anglais et que l'Administration les transmet telles quelles aux fournisseurs sans se donner la peine de les faire traduire. La haute direction devrait s'attaquer immédiatement à ce problème facilement soluble.

La participation globale des Francophones atteint le chiffre respectable de 42 % dans ce secteur. Ils constituent 40 % du personnel de soutien et 63 % de la catégorie Exploitation. Par contre, il n'y en a aucun parmi les 11 membres de la catégorie Scientifiques et spécialistes, et 187 seulement parmi les 1 022 employés du Service de l'approvisionnement scientifique et technique. Un meilleur équilibre serait fort souhaitable.

En dépit du pourcentage élevé de Francophones, l'administration des Approvisionnements a du mal à produire des documents en français. Des 13 plaintes reçues cette année, neuf avaient trait à des lettres ou à des documents rédigés uniquement en anglais ou dans un français douteux. Les quatre autres émanaient de clients qui n'avaient pu être servis dans la langue de leur choix. Nous avons eu l'entière collaboration du Ministère dans le règlement de ces plaintes.

L'administration des Services compte 5 271 employés répartis dans toutes les régions du Canada, mais ces derniers n'ont que peu de contacts avec le grand public. Elle compte 1 413 postes bilingues, occupés à plus de 81 % par des titulaires satisfaisant aux exigences voulues. La majorité d'entre eux ont d'ailleurs atteint les deux niveaux supérieurs de compétence linguistique. L'Administration a mené cette année auprès des retraités de la fonction publique une vaste enquête sur la langue des services qu'elle leur rend. Sur les 50 349 répondants, environ 99 % ont fait savoir qu'ils pouvaient transiger avec la Division des pensions de retraite dans la langue officielle de leur choix.

Les Francophones constituent quelque 34 % du personnel de l'administration des Services, et leur nombre à la haute direction est maintenant de dix sur 48. La Direction projette d'améliorer la représentation des Francophones dans cette catégorie ainsi que dans certains groupes de la catégorie Scientifiques et spécialistes.

Elle devrait par ailleurs consentir de sérieux efforts en vue d'améliorer le taux de participation des Anglophones dans les catégories Techniciens et Exploitation, où ils ne représentent actuellement que 47 % et 53 % des employés.

Nous avons reçu cette année 13 plaintes contre l'administration des Services. Dix d'entre elles visaient des lettres, notes de service ou documents produits uniquement en anglais et les autres avaient trait à la publicité. Le règlement de ces plaintes s'est déroulé de façon satisfaisante.

Archives publiques

En 1982, les Archives publiques du Canada ont maintenu leur excellente réputation dans les domaines qui sont de notre ressort. Bien que l'organisme puisse encore s'efforcer de relever la participation anglophone, surtout dans les catégories Soutien administratif et Exploitation, il a marqué des points en matière de service au public et de langue de travail.

Comme nous le signalions l'an dernier, tous les services archivistiques sont fournis dans la langue du client et les documents d'information sont publiés dans les deux langues. Mais l'on semble toujours avoir de la difficulté à recruter du personnel bilingue pour les services de sécurité et la cafétéria. Il y a cependant lieu de signaler certaines améliorations pour ce qui est de cette dernière : les menus paraissent en un meilleur français et deux employés bilingues à temps partiel sont venus grossir les rangs du personnel régulier, qui comprend huit personnes.

Une réévaluation récente des postes bilingues pour les cadres intermédiaires et supérieurs, ayant pour objet le relèvement des normes, a abouti à la suppression du niveau inférieur. Des 786 employés qui composent l'effectif de l'organisme, 511 occupent des postes bilingues, 393 (76,9 %) de ceux-ci satisfaisant aux exigences linguistiques.

Les Archives estiment que les Francophones travaillent dans leur langue maternelle entre 25 % et 50 % du temps, bien que dans certains secteurs, particulièrement celui du Soutien administratif, cette proportion atteigne 90 %. Tous les services centraux et du personnel sont offerts dans les deux langues officielles. D'ici à six mois, l'on effectuera une enquête dans le but de déterminer de façon plus précise la fréquence d'utilisation du français et le degré de satisfaction des employés.

La participation des Francophones, qui était de 36 % l'an dernier, s'est élevée à 38 % en 1982. Cette hausse est attribuable surtout à leur présence marquée dans les catégories Soutien administratif (43,2 % de 203 employés) et Exploitation (46,1 % de 21 employés). L'organisme devrait procéder à l'affectation de plus d'Anglophones à ces secteurs.

En 1982, nous n'avons reçu aucune plainte au sujet des Archives publiques qui, au cours des deux années précédentes, avaient été l'objet de 13 griefs. L'amélioration est de taille.

Assurances

Bien qu'il ait réalisé des progrès indéniables, nous nous demandons si le Département des Assurances ne pourrait pas accélérer un peu sa réforme linguistique. S'il a effectivement mis en application la plupart des recommandations que nous avions énoncées dans notre rapport de vérification de 1980, il lui reste à élaborer une politique linguistique globale à l'intention du personnel, à fixer pour chaque division des objectifs précis en cette matière, et à examiner la nécessité de documents de travail en français. Nous nous devons cependant de signaler qu'il a mis au point, dans l'intérêt de ses cadres, des lignes directrices qui portent sur tous les aspects de la question.

Étant donné que près de 90 % des sociétés-clientes traitent avec le Département en anglais, il y a suffisamment d'employés bilingues (55 sur 201) pour assurer le service dans l'une ou l'autre des langues officielles, d'autant plus que près de la moitié des postes bilingues exigent des compétences linguistiques de niveau supérieur.

La langue de travail continue d'être surtout l'anglais. Toutefois, cette année, on a pris l'initiative louable de demander aux employés d'indiquer dans quelle langue ils souhaitaient obtenir leur appréciation du rendement et 19 d'entre eux ont choisi le français. Des 15 évaluations effectuées, 11 seulement furent établies en français. Nous exhortons donc le Département à veiller au respect systématique des préférences des employés.

Le Département a pourvu en personnel 42 postes et a embauché des Francophones pour 14 d'entre eux. Dans l'ensemble, la répartition entre Francophones et Anglophones est demeurée stable, 23 % et 77 % respectivement. Bien que leur proportion dans le groupe de l'actuariat soit passée à 43 % (10 sur 23), les Francophones y occupent tous des postes subalternes. C'est le cas également du groupe des agents de commerce, où, comparativement, les Anglophones n'occupent que 36 % des postes subalternes. Déjà conscient du problème, le Département devra faire le nécessaire pour y remédier.

Nous n'avons reçu aucune plainte au sujet du Département des Assurances en 1982.

Banque du Canada

C'est avec des sentiments partagés que nous avons pris connaissance des réalisations de la Banque du Canada sur le plan linguistique en 1982. Heureux certes de constater que huit de ses neuf agences assurent désormais un service bilingue et que toute la signalisation est dans les deux langues officielles, nous aurions néanmoins souhaité qu'une plus grande proportion du personnel soit bilingue et que l'exécution des tâches se fasse davantage en français.

Dans l'ensemble, on peut toutefois affirmer que les services sont offerts dans les deux langues et que, par rapport à l'an dernier, la situation s'est améliorée à Winnipeg et à Saint-Jean (N.-B.). Une lacune que la Banque devra toutefois s'employer à combler : l'absence, à Régina, de services en français aux guichets.

Malheureusement, la situation interne progresse plus lentement. Un projet de politique linguistique à l'adresse des employés, qui devait être émis l'an dernier, n'a toujours pas été publié; on a rédigé toutefois en cours d'année un court exposé de principes qui doit être inclus dans un nouveau manuel du personnel. Au terme d'une autre année de formation linguistique, nous constatons que la proportion d'Anglophones qui a dépassé le milieu de l'échelle des compétences linguistiques de la Banque n'a augmenté que de 1 %, pour atteindre 16,7 %, alors que 83 % des Francophones satisfont à cette norme. Certaines notes de service sont maintenant rédigées en français, mais, à part quelques exceptions, la langue de travail et d'encadrement continue d'être l'anglais. Notons toutefois que l'an passé 40 % des Francophones ont demandé que leur appréciation du rendement soit établie en français, contre seulement 12 % il y a deux ans, et que la Banque a veillé à ce que les chefs de service respectent la préférence des employés.

En ce qui concerne la représentation des deux groupes linguistiques, la situation est restée à peu près inchangée : sur 2 000 employés, 65 % sont anglophones et 35 % sont francophones, la proportion de ces derniers tombant à 23 % parmi les cadres supérieurs. À Montréal, quatre nouveaux empioyés sont venus grossir les rangs des Anglophones, qui sont 18 sur un total de 144 fonctionnaires.

La Banque a fait l'objet d'une seule plainte au sujet d'une inscription dans l'annuaire téléphonique de Calgary qui n'était qu'en anglais, et elle l'a promptement réglée.

Banque fédérale de développement

Providence de la PME, la Banque fédérale de développement s'acquitte assez bien des obligations linguistiques que lui impose la Loi, mais elle devra renouveler ses efforts pour accroître l'utilisation du français en tant que langue de travail. Afin d'apporter les améliorations qui s'imposent, il lui faut notamment modifier ses lignes directrices et ses mécanismes de contrôle en matière de langues officielles.

Sans désigner de postes bilingues comme tels, la Banque essaie plutôt d'instaurer une capacité bilingue dans 27 de ses 96 succursales, là où elle estime qu'il y a une demande importante. Elle reconnaît en effet que le bilinguisme laisse à désirer en plusieurs endroits et elle cherche à redresser la situation. De plus, elle organise actuellement un système d'évaluation objective de la compétence linguistique des employés, réorganise ses services linguistiques pour assurer une application et un contrôle plus efficaces de la politique et des méthodes liées aux langues officielles, et revoit sa politique et son programme de formation linguistique. Enfin, pour rejoindre les communautés minoritaires d'une manière plus efficace, elle accroît sa publicité dans leurs journaux.

Les Francophones constituent 26,9 % des quelque 2 100 employés de la Banque et 41,2 % de l'effectif du siège social à Montréal. Ils forment 25,6 % de la catégorie Scientifiques et spécialistes et occupent 34,6 % des postes de la haute direction. La participation des deux groupes linguistiques est assez équilibrée dans les régions, sauf au Québec où, en dehors du siège social, l'on ne retrouve qu'un

pourcentage par trop faible d'Anglophones, soit 5,2 %. La Banque devrait prendre des mesures énergiques pour corriger cette situation.

La langue de travail est surtout l'anglais. Tant au siège social que dans les succursales bilingues hors Québec, les réunions se déroulent le plus souvent en anglais, et la documentation n'est disponible que dans cette langue. D'ailleurs, plusieurs cadres supérieurs et intermédiaires sont des Anglophones unilingues. Notons cependant que la Banque a mené une étude sur la langue de travail au siège social en vue de favoriser l'utilisation du français. Bien que cette évolution ne puisse être qu'assez lente, compte tenu de l'aridité du sol linguistique, la Banque devrait s'employer sans tarder à cette tâche.

Des huit plaintes reçues en 1982, six concernaient la publicité unilingue et deux touchaient la réception téléphonique unilingue. La coopération de la Banque dans le règlement de ces plaintes a été très bonne.

Bibliothèque du Parlement

La Bibliothèque du Parlement s'est contentée de marquer le pas en 1982. Manifestement apte à servir son public parlementaire dans les deux langues et à donner à ses employés la possibilité de travailler dans la langue officielle qu'ils préfèrent, la Bibliothèque se montre toujours réticente à se doter d'une politique précise sur les langues officielles dont l'application pourrait être contrôlée systématiquement.

Le niveau de l'effectif bilingue de la Bibliothèque demeure élevé, 150 des 214 employés étant en mesure de travailler dans les deux langues. Il n'y a pas d'exigences linguistiques rattachées aux postes. Nous réitérons notre recommandation antérieure que la Bibliothèque détermine, dans son propre intérêt, les postes qui exigent une compétence bilingue. Jusqu'ici elle n'a pris aucune mesure en ce sens.

Le *Guide de l'employé de la Bibliothèque du Parlement*, qui vient tout juste d'être publié, fait brièvement état des langues officielles. Nous ne pouvons que déplorer le fait que la Bibliothèque n'ait pas profité de cette occasion pour expliciter les droits et les obligations linguistiques des employés et qu'elle se soit tout simplement contentée de signaler qu'ils avaient le choix de travailler dans la langue de leur choix. Comme elle prévoit de publier un document sur la formation linguistique, nous formulons le voeu que cette publication sera une première étape dans l'élaboration d'une ligne de conduite en la matière.

Les deux groupes linguistiques sont assez bien représentés dans toutes les catégories professionnelles, mais la Bibliothèque n'a pas réussi à recruter davantage d'Anglophones pour le soutien administratif, où ils ne forment que le quart des effectifs. Comme il s'agit là de la catégorie regroupant le plus grand nombre de fonctionnaires, les Francophones constituent au total la majorité des employés, soit 53 %.

La Bibliothèque incite son personnel à parler français à la plupart des réunions de comités. Par contre, les réunions du comité de la haute direction se déroulent surtout en anglais en dépit du fait que la proportion Francophones-Anglophones y

soit de cinq à quatre. Les appréciations du rendement, nous a-t-on dit, sont invariablement établies dans la langue choisie par l'employé. Vu l'unilinguisme de certains chefs de division, on nous permettra d'être un peu sceptique à ce sujet.

Cette année, la Bibliothèque a fait l'objet d'une seule plainte : il s'agissait d'une annonce n'ayant pas paru dans un journal de langue française. La question était toujours à l'étude en fin d'année.

Bibliothèque nationale

La Bibliothèque nationale se classe toujours parmi les premiers en matière de langues officielles. Langue de service et langue de travail y ont fait des progrès, bien qu'il reste encore un petit effort à faire dans le cas de cette dernière. D'autre part, il y a eu en 1982 une certaine diminution du nombre des Anglophones dans la catégorie Soutien administratif.

La Bibliothèque nationale a effectué cette année l'enquête sur le degré de satisfaction de sa clientèle à laquelle nous avons fait référence l'an dernier, et elle se propose maintenant d'institutionnaliser cette pratique. Des 88 personnes rejointes lors de ce mini-sondage, quatre seulement ont exprimé un mécontentement : deux Anglophones et deux Francophones. Ces résultats sont sans doute attribuables au fait que sur les 576 employés, 337 occupent des postes bilingues et que 286 d'entre eux satisfont aux exigences linguistiques requises.

Désireuse d'augmenter sa capacité bilingue globale, la Bibliothèque a pratiquement éliminé la cote la plus basse pour tous les postes de cadres intermédiaires et supérieurs. Il reste encore 11 postes au plus bas niveau linguistique à la Direction du développement des collections où il y a d'ailleurs peu d'employés bilingues. Jusqu'à tout récemment, les 15 employés de cette direction qui traitent avec les autres bibliothèques pour ce qui est des échanges et des recherches étaient tous unilingues. Un employé bilingue a été embauché à la fin de l'année, ce qui manifestement ne résout pas tout le problème.

Il semblerait, selon les autorités de la Bibliothèque, que les 62 employés des trois groupes exerçant des tâches administratives travaillent presque toujours en français, alors que cette langue est employée de 25 à 50 % du temps dans les autres secteurs. Une enquête devrait apporter au cours des six prochains mois plus de précisions à cet égard, de même que sur la satisfaction des employés. L'ensemble des services centraux et du personnel est fourni dans les deux langues officielles.

La représentation globale des Anglophones : 63,9 %, est un peu faible. Elle atteint cependant une moyenne satisfaisante de 74,4 % dans toutes les catégories, sauf celle du Soutien administratif, qui ne compte que 123 Anglophones sur ses 248 employés. La Bibliothèque devrait tenter de corriger cette situation.

Nous avons reçu trois plaintes contre la Bibliothèque en 1982. L'une avait trait à une description de tâches en anglais seulement; la deuxième relevait des abréviations anglaises dans un texte français; la troisième signalait que la réception téléphonique ne se faisait qu'en anglais à la Direction du développement des

collections. Toutes trois ont été réglées. La collaboration de la Bibliothèque à cet égard a été comme toujours excellente.

Bureau des relations fédérales-provinciales

L'année du rapatriement de la Constitution aura été exceptionnelle pour le Bureau des relations fédérales-provinciales. Il est malheureux qu'on ne puisse en dire autant de sa performance dans le domaine des langues officielles. Malgré sa léthargie coutumière en la matière, le Bureau est néanmoins parvenu à améliorer quelque peu sa situation. Au lieu de mettre en oeuvre les recommandations que nous avons formulées depuis quelques années, il a décidé d'attendre les résultats d'une vérification linguistique que nous avons entreprise à l'été. Entre temps, l'utilisation du français au travail continue d'être limitée, en raison surtout de la présence de quelques superviseurs anglophones unilingues.

Du côté de la planification linguistique, peu de choses ont été accomplies. Bien que les gestionnaires doivent théoriquement rendre des comptes à cet égard, les mesures de contrôle sont floues et nous n'avons vu aucun signe de suivi. Le Bureau a bel et bien informé, au cours de l'année, ses employés et ses cadres des règlements et des lignes directrices touchant des aspects précis de l'administration du programme des langues officielles, mais comme le taux de roulement du personnel y demeure élevé, il conviendrait à notre avis d'organiser régulièrement des séances d'information.

Le Bureau assure des services dans la langue choisie par le client, selon les besoins. De ses 54 employés, 48 occupent des postes bilingues et tous, sauf quatre, satisfont aux exigences linguistiques. Les six postes pour lesquels la connaissance de l'anglais est jugée essentielle sont tous dans des bureaux régionaux dont la clientèle est principalement anglophone.

Comme nous le signalions l'an dernier, les échanges avec la clientèle du Bureau se font surtout en anglais, ce qui n'est pas sans limiter les occasions pour les employés d'utiliser le français. Ainsi, le français ne se porte pas très bien comme langue de travail, même dans les situations où il serait pourtant facile d'en favoriser l'utilisation, comme au cours des réunions et dans la rédaction des documents. Les appréciations du rendement ont presque toutes eu lieu en anglais, bien que l'on ait rappelé aux employés leur droit de se faire évaluer dans leur langue première.

Des 54 employés du Bureau, 29 sont francophones et 25 anglophones. Ce phénomène tient au fait que les premiers forment la très grande majorité du personnel du Soutien administratif (20 employés sur 26). La proportion est plus équilibrée à la haute direction où l'on trouve dix Anglophones et cinq Francophones.

Le Bureau des relations fédérales-provinciales n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1982.

Bureau du Conseil privé

Le Bureau du Conseil privé met à la disposition du Cabinet des services de recherche et de secrétariat. Il guide également les ministères à travers les complexités du processus décisionnel du Cabinet. À ce jour, c'est sans trop de difficultés qu'il a pu s'acquitter de ses tâches dans les deux langues, bien qu'il arrive encore trop souvent que des mémoires soient présentés au Cabinet en anglais seulement (ou avec la mention « français à suivre »). Nous exhortons le BCP à se montrer plus exigeant à cet égard à l'endroit des ministères. Le Bureau devrait prendre l'initiative plutôt que d'être à la remorque des autres dans le domaine des langues officielles. Il faut déplorer le fait qu'il n'ait pas suffisamment assumé ce rôle de leader dans le passé.

Nous avons invité le Bureau dans nos rapports antérieurs à faire preuve de plus de dynamisme en matière de langue de travail. Nous nous félicitons de constater cette année qu'il a pris diverses initiatives destinées à favoriser l'utilisation du français. L'appréciation du rendement des gestionnaires tient désormais compte de leurs succès dans l'atteinte des objectifs du programme de langues officielles. Le BCP est également en train de mettre en oeuvre des mesures de contrôle précises.

La proportion de postes bilingues est passée de 82 % à 86 % en un an et l'embauche de personnes compétentes sur le plan linguistique est devenue pratique courante. Les employés satisfont d'ailleurs en très grand nombre aux exigences de leur poste à cet égard (246 sur 286). De plus, comme la discussion de mémoires au Cabinet peut être fort complexe, le Bureau a rehaussé le niveau des connaissances exigées pour certains postes. Il vaut la peine de souligner son heureuse initiative d'affecter à des postes d'agents des personnes qui ont une connaissance moyenne de leur langue seconde, tout en les obligeant à atteindre, dans un délai de deux ans, la compétence requise.

On met l'accent sur la compréhension plutôt que sur l'expression afin d'encourager les employés à travailler dans leur propre langue. Toutefois certaines lacunes persistent : ainsi chez les gestionnaires, seulement 19 titulaires sur 29 satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le Bureau estime pour sa part que l'accueil téléphonique se fait seulement à 75 % dans les deux langues. En outre, comme bien d'autres ministères, il ne peut compter sur la présence de commissionnaires bilingues.

La direction encourage les Francophones à travailler dans leur langue et le français est employé plus fréquemment au cours des réunions. Les documents internes de travail sont bilingues, mais en 1982, plus de la moitié des employés francophones ont été évalués en anglais. Le Bureau a toutefois accepté notre proposition de demander à l'employé d'indiquer sur le formulaire d'appréciation la langue qu'il préfère.

Dans l'ensemble, les Francophones représentent 48 % de l'effectif (164 sur 343) du Bureau. Ils sont regroupés surtout dans la catégorie Soutien administratif, où ils constituent 56 % des employés, mais ils sont sous-représentés à la haute direction (17 %).

En 1982, nous avons reçu deux plaintes contre le BCP. La première qui se rapportait à l'unilinguisme d'un commissionnaire a été réglée rapidement. L'autre portait sur l'absence de publicité dans la presse de langue minoritaire; elle nous est parvenue à la fin de l'année et elle demeure à l'étude. Notre Bureau a également porté à l'attention du BCP le fait que la Commission royale d'enquête sur la situation dans le service étranger avait produit des documents de travail en anglais seulement. Conscients de la difficulté de faire traduire tous les documents de cette nature, nous avons néanmoins proposé au BCP de fixer des lignes directrices au sujet des rapports des Commissions. La question demeure à l'étude. On a par ailleurs réglé quatre plaintes remontant à 1981 dont trois se rapportaient à la qualité du texte français d'un guide de la presse réalisé pour le Sommet économique.

Cabinet du Premier ministre

La vérification que nous venons de terminer a permis de constater que le Cabinet du Premier ministre est toujours en mesure de servir le public dans les deux langues officielles et qu'il a réalisé des progrès constants sur le plan de la langue de travail.

Le CPM a adopté une politique bien définie en matière de langues officielles. Il a fixé avec l'aide de ses gestionnaires des objectifs précis, et il s'emploie actuellement à mettre en place des mécanismes de contrôle en vue de s'assurer de leur réalisation. Toutefois, nous nous inquiétons quelque peu de l'absence de lignes directrices écrites concernant l'évaluation des compétences linguistiques des employés.

Cinquante-deux de ses 71 employés étant bilingues, le Cabinet du Premier ministre n'éprouve aucune difficulté à assurer ses services dans les deux langues officielles. L'utilisation du français comme langue de travail s'est également répandue depuis nos premières vérifications. Les Francophones n'hésitent plus à se servir de leur langue lors des réunions ou pour la rédaction des rapports, et en général ils obtiennent facilement les services centraux et ceux du personnel en français. Nous avons toutefois constaté que l'encadrement des employés n'est pas toujours assuré dans la langue de leur choix et nous avons recommandé que le CPM révise sa politique des langues officielles de manière à affirmer clairement leurs droits à cet égard.

Le Cabinet du Premier ministre compte 35 employés anglophones et 36 francophones. La représentation élevée de ces derniers tient au fait qu'ils occupent un grand nombre de postes de la catégorie Soutien administratif, soit 23 sur 40. Aux échelons supérieurs, douze des employés sont anglophones et cinq francophones.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le CPM en 1982.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Fondé en 1978, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a son siège social à Hamilton, mais il possède aussi un bureau de sept employés à Ottawa. Le

Centre a pour mandat de promouvoir l'hygiène et la sécurité professionnelles des Canadiens, en poursuivant des activités de coopération et de planification conjointes et en diffusant de l'information.

À ce stade de son développement, le Centre ne peut fournir la même qualité de services en français qu'en anglais, qui est en outre sa seule langue de travail. Les Francophones y sont d'ailleurs sous-représentés à tous les échelons. Pourtant, cet organisme tient beaucoup à améliorer son rendement linguistique. S'il continue à s'y employer, il se classera certes mieux l'année prochaine.

Le Centre a donné suite à certaines des recommandations formulées au cours de notre vérification de 1981 en recrutant un administrateur des langues officielles, en rehaussant la qualité linguistique des documents écrits et en engageant plusieurs employés bilingues pour assurer le service au public. Il ne possède malheureusement ni programme global de planification linguistique, ni mécanismes de contrôle, ni documents expliquant aux employés les lignes de conduite et les procédures à suivre en matière de langues officielles.

Malgré une certaine amélioration de son effectif bilingue par rapport à l'année dernière, celui-ci ne suffit toujours pas. Bien que 24 employés soient considérés comme bilingues, il n'y avait pas jusqu'à tout récemment de préposés bilingues au Service de renseignements, un service public pourtant essentiel.

Quatre-vingt-quatre pour cent des 96 employés sont anglophones alors que 16 % sont francophones. L'absence totale de Francophones aux postes de direction et la pénurie d'Anglophones bilingues à Hamilton, sans parler du caractère surtout anglophone de la clientèle, interdisent pratiquement à un employé de travailler en français au siège social. Du côté positif les services du personnel, de bibliothèque et de dactylographie sont disponibles en français.

Cette année, nous avons reçu trois plaintes contre le Centre qui visaient la piètre qualité du service en français au Service de renseignements, l'inscription unilingue anglaise du Centre dans l'annuaire téléphonique de Hamilton et une étiquette d'adresse unilingue anglaise. Deux de ces plaintes ont été réglées.

Centre de recherches pour le développement international

Le Centre de recherches pour le développement international, qui l'an dernier semblait engagé dans la bonne voie, n'a pas fait montre d'un zèle excessif dans le domaine des langues officielles en 1982. Il a certes déployé des efforts méritoires pour attirer des Francophones dans ses rangs, mais les autres facettes de son programme linguistique semblent avoir été laissées de côté. Ainsi, il n'a pas encore précisé les responsabilités des gestionnaires en la matière, ni établi des mécanismes de contrôle, ni fait en sorte que le français puisse se tailler une meilleure place en tant que langue de travail.

Le Centre estime qu'environ 45 % du personnel connaît les deux langues officielles. Ses publications d'intérêt général sont bilingues, mais certains ouvrages spé-

cialisés susceptibles d'intéresser les deux groupes linguistiques ne sont disponibles que dans une langue, ou encore la traduction paraît souvent plusieurs mois après la version originale. Notons cependant que le Centre prend désormais soin d'inclure dans ses publications scientifiques unilingues un résumé du texte et un sommaire de chaque chapitre dans l'autre langue officielle. Quant au sondage que nous avions proposé l'an dernier afin de mieux préciser les préférences linguistiques des lecteurs de ses publications spécialisées, le Centre se proposait d'y donner suite à la fin de l'année.

La proportion d'Anglophones chez les 310 employés du siège social s'établit à 62 % alors que celle des Francophones est de 38 %, en raison surtout de leur représentation élevée parmi le personnel de soutien (64 sur 129). Soulignons l'accession d'un troisième Francophone à l'un des 11 postes de la haute direction, alors qu'on en comptait un seul il y a deux ans. De plus, le personnel de langue française fait bonne figure dans les autres catégories professionnelles, à l'exception de la catégorie Scientifiques et spécialistes (19 sur 81). Si le Centre poursuit les efforts louables consentis cette année pour mieux faire connaître ses activités dans le monde scientifique francophone, il devrait pouvoir éventuellement combler cette lacune.

En ce qui touche la langue de travail, l'anglais domine dans les communications internes, les réunions et la supervision des employés. Tout en s'efforçant de recruter des spécialistes de langue française, le Centre devra aussi s'assurer que ce personnel peut travailler dans sa langue. C'est une question qui a été plutôt négligée jusqu'ici. Il suffit de constater que seulement 17 des 223 appréciations du rendement ont été préparées en français, pour se rendre compte de l'ampleur du problème.

Le Centre n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1982.

Centre national des Arts

Le Centre national des Arts présente encore cette année une excellente fiche au chapitre des services au public. La participation des deux groupes linguistiques semble aussi adéquate, mais il reste quelques difficultés à aplanir en ce qui a trait à la langue de travail.

Le CNA s'est doté d'une politique en matière de langues officielles, mais il n'a pas mis en place les mécanismes de contrôle qui permettraient de juger si elle est ou non mise en oeuvre. En fait, la politique n'a pas encore été diffusée à tous les employés, même si son but est en partie de les informer de leurs droits et obligations. De plus, le CNA n'a pas fixé de normes linguistiques en ce qui concerne les postes bilingues permanents et à temps partiel, lacune que nous avions relevée dès 1979. En juin, un expert-conseil a préparé un rapport sur ces points et sur d'autres ayant trait aux langues officielles. Il est à souhaiter que le Centre prendra des mesures concrètes afin d'améliorer la situation.

Les programmes du CNA sont généralement bien équilibrés sur le plan linguistique. On a rejoint des organismes culturels et scolaires des deux communautés lin-

guistiques afin d'accroître leur participation aux projets et activités du Centre. Le Département du théâtre avait déjà une excellente fiche à cet égard et le Département de la musique, qui avait connu des problèmes du côté français, a récemment amorcé un dialogue avec des groupes francophones à Hull.

Parce que beaucoup de directeurs et de superviseurs ne parlent pas couramment le français, l'anglais continue d'être la principale langue de travail. En outre, faute de normes linguistiques pour les postes bilingues, il est difficile de déterminer si un cadre ou un superviseur maîtrise suffisamment les deux langues pour permettre à ses subordonnés de travailler à leur guise en français ou en anglais. Le Centre ne se propose d'utiliser l'examen d'évaluation linguistique mis au point à l'Université d'Ottawa que pour les nouveaux employés. À notre avis, il devrait le faire subir à tous ses employés permanents et à ceux qui sont à temps partiel.

Même s'il paraît y avoir un fort pourcentage de Francophones parmi le personnel du CNA, il nous est difficile de tirer des conclusions, étant donné que l'on n'a pas établi la langue maternelle de près de la moitié de l'effectif, qui comprend 523 personnes.

En 1982, nous avons reçu cinq plaintes contre le CNA. Ces plaintes portaient sur l'absence — et dans certains cas la mauvaise qualité — d'une version française des communications écrites et sur l'impossibilité d'obtenir en français des services directs au public. Le Centre a collaboré avec empressement au règlement de ces plaintes.

Chambre des communes

Comme nous n'avons pas très souvent l'occasion de nous exprimer en termes élogieux dans nos rapports, il nous est d'autant plus agréable de féliciter la Chambre des communes qui a encore amélioré une situation linguistique déjà remarquable. Certains problèmes du côté de la langue de travail et de la participation jettent toutefois une ombre au tableau.

La Chambre a continué à peaufiner sa performance en matière de service au public en 1982. Une vingtaine d'agents de sécurité et une quinzaine de pages ont terminé des cours de langue seconde et la quasi-totalité des étudiants embauchés comme guides pour l'été étaient bilingues. La Chambre a aussi porté une attention toute particulière aux signes visibles de notre caractère bilingue en faisant des rénovations importantes, notamment aux façades extérieures de l'édifice du Centre, à celui de la Confédération et à la Chapelle du souvenir. Elle a aussi revu les inscriptions et plaques dans la partie des édifices parlementaires relevant de sa responsabilité.

L'administration dispose maintenant de données précises sur les exigences linguistiques des postes et sur les capacités des titulaires. Soixante pour cent des quelque 2 200 postes de la Chambre ont été désignés bilingues, mais une part importante — 36,5 % — est occupée par des unilingues. C'est malheureusement la spécialité des secteurs du Greffier et des restaurants, des cafétérias et de la logistique, puisque les postes bilingues pourvus par des unilingues y sont de 44 % et 46 % respectivement.

Du côté de la langue de travail, on a enregistré des progrès : les descriptions de tâches sont produites dans les deux langues au fur et à mesure qu'elles sont révisées, et l'usage du français s'accroît graduellement dans la rédaction des documents. Les services centraux et celui du personnel sont également assurés en français et en anglais. Nous déplorons toutefois de nouveau le nombre élevé d'unilingues dans les postes d'encadrement. Ainsi, huit des 26 membres de la direction occupant des postes bilingues ne remplissent pas les conditions prescrites.

La proportion des Anglophones demeure au total faible, à 38 %, même si 13 des 26 cadres supérieurs sont anglophones. La Chambre devra agir aussi rapidement que possible afin d'atteindre son objectif, soit celui d'embaucher davantage d'Anglophones bilingues.

Le nombre de plaintes reçues en 1982 est tombé à six comparativement à 20 en 1981. Deux plaintes mettaient en cause l'unilinguisme anglais des commissionnaires, la troisième avait trait à une annonce qui n'avait pas paru dans un hebdomadaire de langue française, la quatrième se rapportait à la piètre qualité du français d'un guide, la cinquième touchait une note unilingue anglaise et la dernière concernait l'unilinguisme français d'un messager. La Chambre a résolu toutes ces plaintes avec célérité et de manière satisfaisante.

Chemins de fer nationaux

Au train où avance le programme des langues officielles des Chemins de fer nationaux du Canada, les voyageurs devront attendre longtemps avant de bénéficier des services linguistiques auxquels ils ont droit.

En l'absence d'un régime de désignation des postes bilingues, le CN n'a pu fournir des données complètes sur la situation linguistique de ses 69 000 employés, sauf au siège social, à Montréal, où 52 % des 3 372 employés ont une certaine compétence dans les deux langues, et à la Tour CN à Toronto, où 55 % des préposés à l'accueil peuvent assurer le service dans les deux langues officielles. Les communications écrites se font généralement dans la langue du correspondant, pratique qui ne se répercute malheureusement pas sur les échanges oraux, comme en témoignent les difficultés chroniques que connaît l'entreprise dans ses hôtels et sur ses traversiers.

La Société maintient un rôle résiduel dans le secteur du transport des voyageurs par la présence de son personnel à bord des trains Via, et son inertie en ce qui touche l'ancienneté a toujours un impact néfaste sur le service bilingue au public. La Société n'aura tenu aucune discussion sérieuse visant l'insertion de clauses linguistiques dans ses conventions collectives au terme de l'année 1982. Elle affirme, certes, avoir invité ses syndicats à une réunion à ce sujet, mais nous sommes convaincus que le Parlement sera plus impressionné par l'inaction continue de la Société dans ce domaine.

Heureusement, les recommandations incluses dans notre rapport de vérification de 1981 se sont traduites par des améliorations sensibles quant au service

téléphonique et à l'affichage sur les traversiers. Malheureusement, les concessionnaires demeurent à la traîne.

Du côté de la participation le bilan est plus positif. Les Francophones, parmi les cadres intermédiaires et supérieurs, sont passés de 15 % à 19 % et de 25 % à 28 % respectivement; leur proportion globale au siège social et au Québec a également connu une augmentation. Le programme de recrutement de diplômés universitaires francophones semble aussi porter des fruits.

Faute de données, caractéristique notoire du CN, il est presque impossible de dire où en sont les choses quant à la langue de travail. Pourtant, les données informatisées et les manuels sont disponibles maintenant dans les deux langues, ce qui devrait favoriser l'utilisation du français. La région de l'Atlantique serait l'endroit idéal pour faire en sorte que la politique des langues officielles de l'organisme, remaniée en profondeur, permette l'utilisation effective de ces instruments de travail, mais la ligne de conduite de la Société continue de faire de l'anglais la seule langue de travail dans cette région. Or cela est carrément inacceptable, comme nous le signalions l'an dernier, compte tenu du fait que les Francophones représentent 33 % de l'effectif.

En 1982, les Chemins de fer nationaux ont fait l'objet de 33 plaintes, dont presque le tiers portait sur ses hôtels. L'une de celles-ci s'est avérée particulièrement révélatrice. Pour la Noël, le Château Laurier, un important hôtel du CN situé au coeur de la Capitale nationale, avait affiché ses souhaits en anglais seulement sur sa façade. À la suite d'une plainte et de notre intervention rapide auprès de la direction du CN pour faire ajouter une version française, nous avons été gratifiés de plusieurs jours d'atermoiements, alors que la question aurait pu se régler efficacement en quelques heures. Si le CN ne peut offrir ses voeux dans les deux langues officielles en ces temps de bonne volonté, comment va-t-on résoudre les problèmes plus complexes de la réforme linguistique ?

Commissaire à la magistrature fédérale

Le programme de formation linguistique à l'intention des juges a été, au chapitre des langues officielles, la principale activité du Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale en 1982. Le Bureau a insisté surtout sur le programme de terminologie juridique et s'est employé à élaborer et à dispenser des cours de français et d'anglais ainsi que des cours bilingues, pour le nombre sans cesse croissant de juges qui souhaitent être en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles.

Il s'est agi, de toute évidence, d'une initiative populaire : 163 juges ont participé aux programmes d'immersion tandis que 158 autres ont assisté à des cours moins intensifs visant à leur donner accès à une formation spécialisée en terminologie juridique. Dans l'ensemble, les résultats ont été fort encourageants. Alors que l'an dernier seulement deux juges ont acquis les connaissances les rendant aptes à entendre un procès dans les deux langues, l'on s'attend à ce que cette année près de 65 finissants, des deux groupes linguistiques, soient en mesure d'entendre des causes en anglais et en français.

Avec 17 employés bilingues sur 23, l'organisme peut facilement assurer le service dans les deux langues. Il faudra toutefois apporter certaines améliorations pour faire véritablement du français une langue de travail. Heureux de constater que l'utilisation de cette langue s'est accrue de 25 % par rapport à l'an dernier dans les activités courantes, y compris lors des réunions, nous continuons de nous interroger sur le fait que seulement quatre appréciations du rendement des 15 employés francophones aient été établies en français.

En 1982, le Bureau n'a pas fait l'objet de plaintes.

Commission canadienne des droits de la personne

Il ressort de la vérification effectuée cette année à la Commission canadienne des droits de la personne que, malgré d'importants progrès pour l'ensemble de son programme linguistique, l'application de la *Loi sur les langues officielles* comporte encore des lacunes. Si la plupart des services au public sont offerts dans les deux langues, nous avons par contre noté que les préférences linguistiques des agents avaient parfois tendance à prendre le pas sur celles des témoins interrogés en cours d'enquête. Et au siège social à Ottawa, où pourtant près de 38 % du personnel est francophone, le français langue de travail est encore peu répandu.

La Commission produit l'ensemble de ses publications, communiqués de presse et textes de discours dans les deux langues et la capacité bilingue de son personnel est adéquate. En effet, 82 des 120 employés occupent des postes bilingues et presque tous satisfont aux exigences linguistiques. En 1982, la proportion des postes nécessitant une connaissance poussée de la langue seconde est passée de 20 % à 24 %. Cependant, le niveau de bilinguisme exigé pour certains postes à la Direction des plaintes et à celle de l'information, de l'éducation et de la coopération ne nous paraît toujours pas suffisamment élevé pour permettre aux titulaires de s'acquitter efficacement de leurs tâches dans leur langue seconde.

Les six bureaux régionaux de la Commission disposent de ressources bilingues, mais celles-ci sont minimes dans certains d'entre eux, notamment à Toronto et à Halifax (ce dernier desservant le Nouveau-Brunswick). La Commission a heureusement entrepris d'y rehausser les exigences linguistiques de certains postes et de les doter de titulaires qui sont déjà bilingues.

Pour l'ensemble de l'organisme, la participation des Anglophones s'établit à 66 %. Celle des Francophones est de 34 % en raison de leur proportion élevée parmi le personnel de soutien (19 sur 40). Les efforts de recrutement d'agents francophones dans la catégorie de l'Administration et du service extérieur semblent avoir porté fruit, leur proportion étant passée de 20 % en 1981 à 27 % en 1982 (19 sur 70).

Au siège social, la haute direction encourage les Francophones à se servir de leur langue. Les agents peuvent rédiger leurs rapports d'enquête dans la langue de leur choix. Le fait cependant qu'un certain nombre d'employés n'ont du français qu'une connaissance réduite continue à limiter l'utilisation de cette langue aux réunions, et lors des appréciations du rendement des employés. De même, il arrive

souvent qu'on communique en anglais seulement avec le personnel francophone du bureau de Montréal.

Cette année, la Commission a fait l'objet de trois plaintes. L'une avait trait au manque de services en français au bureau d'Edmonton, une autre à l'envoi par erreur de la version anglaise d'une publication à un lecteur francophone. La dernière portait sur l'utilisation d'étiquettes unilingues anglaises. Toutes trois ont été réglées de façon satisfaisante et avec célérité.

Commission canadienne des transports

La Commission canadienne des transports est une cour d'archives formée de comités responsables de la réglementation des transports relevant du gouvernement fédéral. Elle compte 754 employés permanents, dont plus de 85 % travaillent dans la région de la Capitale nationale.

Depuis quelques années, la Commission montre sa détermination à remplir ses obligations en matière de langues officielles. Après avoir mis l'accent sur le service au public et la langue de travail, elle s'est dotée en 1982 d'un plan quinquennal visant à porter, d'ici 1986, la participation des Francophones à un niveau équitable dans toutes ses divisions.

Le pourcentage des postes bilingues a diminué légèrement, passant à 53,6 % en 1982. Par contre, 87 % des titulaires satisfont à leurs exigences linguistiques. Comme l'indiquent les résultats de notre sondage, la langue de travail reste l'anglais pour la plupart des Francophones. Dans quelques cas, cela tient à l'unilinguisme des surveillants, mais souvent la raison en est toute autre : tradition, habitude, loi du moindre effort, indifférence ou peur d'être mal compris. Conclusion, la Commission doit maintenant relever un nouveau défi, celui de changer la mentalité après avoir modifié les structures.

La participation anglophone et francophone se situe respectivement à environ 70 % et 30 %. Il reste encore beaucoup à faire pour que les Francophones soient représentés de façon plus équitable dans tous les secteurs, l'administration financière et la recherche, en particulier, où les pourcentages respectifs sont de 8 % et 13 %. Le plan quinquennal, s'il est pleinement réalisé, aura corrigé ces déficiences d'ici 1986.

Deux plaintes ont été reçues en 1982. L'une concerne le sempiternel dossier de la signalisation unilingue des passages à niveau. Toutefois ce problème semble enfin en voie de règlement. Le ministère de la Justice a préparé un amendement à la *Loi sur les chemins de fer*, qui a pour effet d'imposer à travers le pays une signalisation basée sur l'emploi de pictogrammes. Elle doit maintenant être présentée au Parlement pour approbation. La seconde plainte, qui porte sur l'absence d'avis d'audience dans un hebdomadaire de langue française, est en voie de règlement.

Commission canadienne du blé

La Commission canadienne du blé a pour mandat d'assurer une commercialisation ordonnée du blé et de certaines autres céréales cultivées dans les provinces de

l'Ouest. Son siège est à Winnipeg et elle exploite de petits bureaux à Vancouver, Montréal, Londres et Tokyo.

La clientèle de la Commission est essentiellement anglophone et les Francophones éprouvaient de la difficulté à obtenir à la centrale téléphonique du siège social un interlocuteur qui puisse leur parler en français. La Commission a remédié à cette situation en inscrivant dans l'annuaire téléphonique et en donnant dans son bulletin, un numéro de téléphone qui assure un service en langue française.

Ses publications de portée générale paraissent en anglais et en français. Toutefois, les documents nécessaires aux transactions effectuées entre les producteurs de grains et la Commission ou ses représentants ne sont publiés qu'en anglais. Il s'agit en l'occurrence des formulaires et règlements ayant trait aux accords d'achat et aux contingents, et des carnets que les producteurs doivent présenter au moment d'effectuer leurs livraisons.

Si la demande pour ces documents favorise l'anglais, il n'en demeure pas moins que la *Loi sur les langues officielles* et, plus récemment, la nouvelle Constitution donnent aux deux groupes linguistiques le droit d'être servis dans la langue de leur choix. La Commission devra donc chercher à répondre à ses obligations en la matière. Jusqu'ici elle a perdu énormément de temps et gaspillé beaucoup d'énergie à chercher des échappatoires plutôt que de s'atteler à la tâche.

La Commission canadienne du blé ne sait nous dire le nombre de Francophones à son emploi. L'année dernière, on nous avait fourni un chiffre un peu élevé. Cette année, on nous dit en compter environ 20 sur un total de 575 employés (3,5 %). Seulement 15 de ces Francophones travaillent au siège social à Winnipeg. La Commission se doit d'améliorer la participation francophone en s'assurant d'une meilleure diffusion de l'information concernant les emplois auprès des collectivités francophones qu'elle dessert.

Cette année, nous avons reçu deux plaintes contre la Commission au sujet de la non-disponibilité en français du carnet du producteur.

Commission de contrôle de l'énergie atomique

La Commission de contrôle de l'énergie atomique a pour mission de veiller au respect des normes de santé et de sécurité en ce qui a trait à l'utilisation de l'énergie atomique au Canada et elle exerce sa supervision par le biais d'inspections et la délivrance de permis. Au terme de notre première vérification de cet organisme, nous avons conclu que, dans l'ensemble, les services qu'il dispense à l'industrie et au public sont généralement satisfaisants sur le plan des langues officielles. Le français y fait cependant assez piètre figure dans les communications internes et la participation des Francophones est insuffisante.

La Commission elle-même se compose de cinq membres nommés par le Gouverneur général en conseil. Au moment où nous avons effectué notre vérification, son équilibre linguistique était tout à fait acceptable : il y avait trois Anglophones pour deux Francophones. La CCEA compte 220 employés permanents, dont près de

190 travaillent au siège social à Ottawa, les 30 autres étant répartis entre les centrales nucléaires et les bureaux régionaux de Calgary et de Mississauga. Une cinquantaine d'employés sont considérés bilingues.

Alors qu'elle s'est contentée jusqu'ici d'administrer son programme de langues officielles un peu au petit bonheur, la Commission devra désormais, compte tenu de l'arrivée massive de nouveaux employés et des changements apportés à l'organisation, adopter une ligne de conduite plus systématique. Nous lui recommandons entre autres de rédiger, à l'intention du personnel, une brochure expliquant comment sa politique en matière de langues officielles intervient dans leurs rapports avec la clientèle, le public et entre collègues. Il lui faudrait également préciser les responsabilités attribuées aux divers gestionnaires en matière de langues officielles et contrôler périodiquement l'application de sa politique.

Bien que l'anglais soit dans l'ensemble la langue de l'industrie nucléaire, la construction de la centrale Gentilly II au Québec a suscité une importante demande de services en français. Nous nous devons de signaler que la CCEA y a fort bien répondu. Son module affecté à l'usine travaille entièrement en français et assure même, au besoin, des services d'interprétation simultanée pour les spécialistes de passage. Cependant, il arrive fréquemment qu'elle n'établisse qu'une version anglaise de l'ordre du jour, de la documentation, des délibérations et des procès-verbaux de réunions qu'elle convoque afin de discuter de questions d'intérêt commun avec Hydro-Québec et la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick.

La Commission respecte la préférence linguistique des clients dans l'établissement des permis d'installation de radio-isotopes, lors des inspections ou dans la correspondance. Ceux qui se voient refuser ou révoquer un permis peuvent interjeter appel auprès de la Commission dans la langue officielle de leur choix.

Le français n'est utilisé comme langue de travail à la CCEA que dans de petits modules qui traitent avec des clients du Québec ou qui regroupent plusieurs Francophones. Les réunions internes se déroulent presque toujours en anglais. La grande majorité des rapports, manuels et documents de référence sont aussi rédigés dans cette langue bien que plusieurs d'entre eux devront à toutes fins utiles être émis en langue française également. Ajoutons enfin que les Francophones seraient peut-être davantage portés à exercer leur droit de travailler en français si on s'efforçait de rehausser le niveau de compétence linguistique des Anglophones qui ont suivi des cours de langue.

L'effectif de la CCEA compte 178 Anglophones et 36 Francophones (17 %). Beaucoup de ces derniers n'en font partie que depuis peu et occupent des postes aux échelons intermédiaires ou subalternes de la hiérarchie. En fait, seulement trois des 29 gestionnaires et superviseurs sont francophones. Grâce à un programme de bourses et d'emplois pour des périodes déterminées, la Commission espère attirer des étudiants en sciences et en génie des universités de langue française qu'elle considère comme de bons candidats pour l'avenir. Elle incite aussi les Francophones à postuler des postes administratifs. Nous ne pouvons que l'exhorter à continuer, voire à intensifier ces initiatives.

Nous n'avons reçu aucune plainte en 1982 au sujet de la CCEA.

Commission de la Capitale nationale

Dieu a modelé la terre, l'homme a bâti la ville, et la Commission de la Capitale nationale en a fait un tout harmonieux, notamment sur le plan linguistique. Au cours des années, la CCN a réussi à améliorer progressivement les services bilingues au public. Mais il lui faut encore mieux équilibrer les taux de participation des deux groupes de langues officielles et promouvoir davantage le français, langue de travail.

La Commission ne manque pas de postes pourvus en personnel bilingue — 463 (56,2 %) sur un total de 824; elle a aussi déterminé un niveau élevé de bilinguisme pour les postes comportant des rapports avec le public. Malheureusement, 28,5 % des titulaires de postes bilingues ne satisfont toujours pas aux exigences linguistiques.

Les services centraux et du personnel sont offerts dans les deux langues officielles et le français est langue de travail au même titre que l'anglais dans de nombreuses directions et divisions. Certaines lacunes persistent toutefois. C'est ainsi qu'un certain nombre de superviseurs ne sont pas bilingues, tandis que d'autres ne connaissent pas suffisamment la langue seconde pour assurer un encadrement efficace dans cette langue. C'est un problème, notamment parmi les gestionnaires où cinq personnes sur sept ne remplissent pas les conditions linguistiques de leur poste. La CCN devrait s'attaquer énergiquement à cette carence.

Les 391 Francophones représentent 47,5 % de l'effectif global (824) et 40 % du personnel de toutes les catégories professionnelles, à l'exception des cadres subalternes où l'on retrouve six Anglophones sur sept. La CCN devrait faire le nécessaire pour rééquilibrer ces taux de participation.

Les cinq plaintes portées contre la CCN en 1982 concernaient des erreurs sur deux panneaux, un avis unilingue, une erreur dans une annonce et la mauvaise qualité de la version française d'une publication. La CCN a montré une bonne collaboration à cet égard.

Commission de la Fonction publique

Cette année, la Commission de la Fonction publique s'est beaucoup plus affirmée en tant qu'organisme central investi de responsabilités importantes en matière de langues officielles. Le rendement de la Commission est également au beau fixe pour le service au public et la langue de travail, mais la proportion d'Anglophones parmi son personnel demeure généralement faible.

La CFP a maintenu son bilinguisme à un niveau élevé tant à l'administration centrale qu'aux bureaux régionaux. Près de 74 % de ses quelque 2 500 postes exigent le bilinguisme et 80 % des titulaires satisfont à cette exigence. Soucieux de

poursuivre dans cette voie, l'organisme a émis en 1982 des directives à l'intention de ses gestionnaires et de ses employés pour leur rappeler leurs obligations en la matière. Il a, de plus, entrepris en fin d'année une enquête auprès de ses publics pour mesurer leur degré de satisfaction du point de vue linguistique. Quelques plaintes reçues en cours d'année ont révélé toutefois que l'accueil téléphonique ne se faisait pas toujours dans les deux langues dans certains services de l'administration centrale.

La CFP se classe également bien en ce qui a trait à la langue de travail. Les deux langues s'emploient couramment dans tous les secteurs d'activité et à tous les échelons dans les communications écrites et orales. La proportion des Anglophones et des Francophones qui ont reçu leur appréciation du rendement dans leur langue s'établit à 90 % et 70 % respectivement. Même si elle affiche des résultats nettement supérieurs à ceux de la plupart des organismes dans ce domaine, la Commission devrait chercher à savoir pourquoi environ le tiers des Francophones ont reçu leur appréciation du rendement en anglais.

La participation de chaque groupe linguistique demeure stationnaire depuis quelques années, les Francophones comptant pour 58 % du personnel (mis à part le personnel affecté à la formation linguistique) et les Anglophones pour 42 %. L'équilibre est meilleur dans la catégorie Gestion, où les Anglophones forment 60 % de l'effectif. Ils ne représentent toutefois que 32 % des 830 employés de soutien. Il faut que la Commission s'attaque avec plus de vigueur au redressement de cette situation. Les Francophones représentent 76 % de l'effectif du groupe de l'enseignement des langues, ce qui est tout à fait normal étant donné que la majorité des étudiants suivent des cours de français.

Si l'on regarde maintenant ses réalisations à titre d'organisme central, on constate que la Commission s'est affirmée davantage au cours de l'année en rappelant aux ministères et organismes l'obligation de fournir aux candidats à des concours la documentation dans la langue de leur choix. Elle a aussi resserré les règles concernant la qualification linguistique des jurys de sélection. Par ailleurs, elle est en mesure d'offrir un plus grand nombre de programmes de formation professionnelle dans les deux langues, notamment dans le domaine de l'informatique et des cours pour les membres de la catégorie Gestion.

L'an dernier, nous exhortions la Commission à s'occuper plus activement de corriger les inégalités de représentation de chaque groupe dans certaines régions et catégories d'emploi au sein des ministères. Quelques bonnes nouvelles nous sont parvenues à ce sujet. En collaboration avec le Conseil du Trésor, la CFP a mis au point un plan pour accroître la participation francophone parmi les scientifiques et les spécialistes, et elle met la dernière main à une étude sur la participation des minorités de langue officielle au Nouveau-Brunswick, au Québec, et dans le nord et l'est de l'Ontario, régions où la minorité est nettement sous-représentée. Mais il faut que la Commission et le Conseil du Trésor continuent à exiger des comptes de la part des ministères pour que les plans de redressement proposés ne restent pas des voeux pieux.

Tout comme l'an dernier, les principaux sujets des 29 plaintes reçues en 1982 concernaient l'unilinguisme de la réception téléphonique et de la correspondance,

l'absence de documentation en français pour des candidats à des concours et l'absence de publication d'avis de concours dans les hebdomadaires de langue minoritaire. Vingt de ces plaintes ont été résolues de manière satisfaisante et neuf demeurent à l'étude. La question de la publication des avis de concours dans les hebdomadaires est toujours en suspens. La collaboration de la Commission dans le règlement des plaintes s'est améliorée par rapport à l'an dernier.

Commission de réforme du droit

Déjà très bon, le rendement de la Commission de réforme du droit dans le domaine des langues officielles s'est de nouveau amélioré en 1982.

Ses lignes de conduite en matière de langues officielles sont intégrées à toutes ses activités. Par exemple, les publications, qu'elles soient rédigées par le personnel ou des contractuels, sont vérifiées systématiquement sur le plan de la qualité linguistique. La Commission contrôle également la qualité des services qu'elle offre au public et elle se propose de solliciter ses commentaires à ce sujet à l'occasion de son prochain rapport annuel.

La proportion de postes bilingues a connu une légère hausse depuis l'an dernier : sur 40 postes, 35 (87 %) exigent la connaissance du français et de l'anglais. Grâce à une règle maintenant bien établie, les clients de la Commission traitent avec elle dans la langue officielle de leur choix, qu'il s'agisse d'avocats, d'administrations provinciales, de forces policières ou du grand public. Le droit des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix est considéré comme acquis. Tous les documents de travail sont produits dans les deux langues.

La seule ombre à ce tableau par ailleurs fort brillant est celle de l'apport inégal des deux groupes linguistiques au sein du personnel permanent où on retrouve 37 Anglophones et 63 Francophones. Chez les employés contractuels, cependant, le rapport est en faveur des Anglophones. C'est donc dire que si l'on considère les deux catégories d'employés, il y a sous-représentation des Anglophones à 57 %.

La Commission n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1982.

Commission de révision de l'impôt

La mort et l'impôt sont deux réalités inéluctables, à cette différence près que la dernière peut au moins faire l'objet d'un appel. La Commission de révision de l'impôt a pour rôle d'entendre les appels sur les litiges découlant de la *Loi sur l'impôt* et autres textes apparentés. Elle s'acquitte d'ailleurs de cette tâche sans difficultés, en français et en anglais. La récente vérification que nous y avons faite révèle néanmoins que la Commission devrait se donner une politique et un programme en matière de langues officielles qui lui permettraient de renforcer l'emploi du français comme langue de travail et de préciser des objectifs de participation.

Les membres de la Commission, trois Francophones et quatre Anglophones, tiennent, au siège et dans une trentaine de villes à travers le Canada, plus de 700

audiences par an qui se déroulent dans la langue officielle choisie par l'appelant. Les décisions de la Commission sont rendues dans la langue de l'appelant, puis traduites. Malheureusement, les traductions ne paraissent pas aussi rapidement que les fiscalistes et autres intéressés le souhaiteraient; aussi y aurait-il lieu de prendre des mesures en vue d'accélérer le processus.

Vingt-huit des 38 postes de la Commission exigent la connaissance des deux langues officielles et tous les titulaires, à trois exceptions près, remplissent cette exigence. Paradoxalement, bien que les Francophones représentent plus de la moitié du personnel, la plupart sont supervisés en anglais et les réunions se déroulent généralement dans cette langue. Pour redresser cette situation, nous avons recommandé que la Commission fasse un effort spécial pour promouvoir davantage le français comme langue de travail. Les Anglophones ne comptant que 40 % du personnel, il faudrait s'employer à en recruter, notamment dans la catégorie Soutien administratif.

Le Bureau n'a pas reçu de plainte contre la Commission en 1982.

Commission des relations de travail dans la Fonction publique

La Commission des relations de travail dans la Fonction publique a maintenu sa bonne réputation quant à la qualité du service au public dans les deux langues officielles et elle a entrepris de résoudre les problèmes de langue de travail que nous avons signalés dans nos rapports antérieurs et au cours de notre vérification de 1981.

En 1982, la Commission a tout d'abord sondé sa clientèle afin de déterminer les préférences linguistiques de ses nombreux correspondants. Elle a entrepris de réviser sa politique linguistique et elle est en train de revoir les exigences linguistiques de certains postes, afin de les faire correspondre davantage aux nécessités du service.

Plus des deux-tiers des employés de la Commission sont considérés comme bilingues. Sur 165, 136 occupent des postes qui exigent la connaissance des deux langues officielles et 116 satisfont aux exigences linguistiques. La Commission s'occupe également de fournir des services d'interprétation simultanée à toutes les audiences publiques partout au Canada. Les décisions arbitrales sont publiées dans les deux langues, la priorité étant accordée à celle utilisée au cours de l'audience. Même si les retards de traduction continuent d'être la règle plutôt que l'exception, la Commission publie concurremment dans les deux langues toute décision qui touche un grand nombre de personnes.

La Commission a accompli des pas de géant dans l'utilisation du français comme langue de travail. Tous les documents de travail sont disponibles dans les deux langues officielles, comme le sont les cours spécialisés de formation. Les employés sont invités à parler français aux réunions et à rédiger des rapports dans cette langue. Ils ont aussi été informés de leur droit d'exiger que leur appréciation du

rendement soit établie dans la langue qu'ils désirent. Cependant un nombre élevé d'employés francophones n'exercent pas ce droit. Nous en connaîtrons peut-être les raisons en 1983, la Commission ayant remis à ses employés un questionnaire qui lui permettra de savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits de l'utilisation du français et de l'anglais au travail.

Les difficultés qui persistent en matière de langue de travail sont d'autant plus étonnantes que près de la moitié des employés sont francophones, soit 80 sur 165, et qu'ils représentent la moitié (7 sur 14) des membres de la haute direction. Même si ces proportions ne s'éloignent pas trop de la norme, la Commission devrait continuer à suivre de près la situation et s'assurer que les Anglophones sont au courant des possibilités d'emploi.

En 1982, la Commission n'a fait l'objet d'aucune plainte. Deux plaintes qui avaient été reportées de l'année précédente ont été réglées.

Commission nationale des libérations conditionnelles

La Commission nationale des libérations conditionnelles est parvenue à sortir de la torpeur linguistique qui la paralysait l'an dernier et elle s'oriente progressivement dans la bonne voie. Bien que sa situation d'ensemble ait toujours été assez bonne, la Commission ne fait que commencer à remédier à certaines lacunes persistantes, notamment la présence de commissaires unilingues.

Un comité composé de membres de la Commission et dirigé par le vice-président a conçu un programme qui servira à évaluer les connaissances linguistiques des nouveaux membres et à déterminer les besoins de formation linguistique. Sur 26 membres permanents de la Commission, cinq suivent déjà ou suivront bientôt des cours de langue. D'autres se proposent de prendre part à des échanges en vue de travailler dans des régions où se parle leur langue seconde. Neuf, enfin, sont bilingues.

Étant donné les rapports assez limités entre le personnel administratif et le grand public, le degré de bilinguisme de la Commission nous semble satisfaisant : plus de la moitié des 260 postes présentement occupés au siège et dans les cinq bureaux régionaux sont désignés bilingues et 93 % des titulaires satisfont aux exigences de leurs postes. Le personnel des bureaux de Moncton, Montréal et Kingston est également en mesure d'assurer le service dans les deux langues et des postes bilingues seront créés aux bureaux de Saskatoon et de Burnaby, au départ de certains des titulaires en place.

Malgré l'existence de formulaires de demande et de brochures d'information bilingues, nous avons constaté cette année encore que peu de détenus francophones dans les pénitenciers hors du Québec exerçaient leur droit à une audience de libération dans leur langue; moins de 1 % des cas entendus l'ont en effet été en français. Une des raisons mises de l'avant est que l'anglais prédomine tellement dans les pénitenciers que les détenus s'habituent à communiquer dans cette langue.

Cette question du choix de la langue des audiences est trop importante pour qu'on laisse au hasard le soin de la trancher. Comme ce sont les agents du Service correctionnel du Canada qui sont chargés d'expliquer aux détenus les procédures de demande de libération, nous conseillons fortement à la Commission d'examiner cette question, de concert avec le Service correctionnel.

La proportion d'Anglophones et de Francophones parmi les commissaires est demeurée inchangée depuis l'an dernier : 65 % et 35 % respectivement. Le pourcentage des Francophones au sein du personnel est légèrement trop élevé (40 %), et cela vaut pour toutes les catégories d'emploi. Nous invitons la Commission à se pencher sur ses méthodes de dotation, afin d'encourager les Anglophones compétents à postuler des postes à tous les niveaux.

La direction s'est employée à favoriser l'utilisation du français aux réunions et des rapports sont régulièrement rédigés dans cette langue. Les communications internes de portée générale font l'objet d'un contrôle et l'on rappelle les intéressés à l'ordre lorsqu'elles sont unilingues. La Commission devra toutefois chercher à savoir pourquoi, au siège social, où le personnel est à 49 % francophone, seulement 28 % des appréciations du rendement sont établies en français.

La Commission n'a fait l'objet d'aucune plainte cette année.

Communications

En 1982, le ministère des Communications a continué d'assurer à sa clientèle fort diversifiée un service bilingue satisfaisant. Toutefois, sur les plans de la langue de travail et de la participation équitable des deux groupes linguistiques, il n'a pas réussi à atteindre ses objectifs malgré des efforts soutenus.

De ses 2 264 employés, au-delà de 1 500 travaillent dans la région de la Capitale nationale, les autres étant répartis entre cinq bureaux régionaux et 50 bureaux satellites et de district. Près de 44 % de ses postes sont pourvus de personnel bilingue et plus de 81 % des titulaires répondent aux exigences linguistiques. La plupart de ces postes se trouvent au Québec, au Nouveau-Brunswick et dans la région d'Ottawa; il n'y en a que 26 dans les autres régions, un nombre qui semble nettement insuffisant.

La participation nous apparaît satisfaisante pour l'ensemble de l'effectif du Ministère avec 72 % d'Anglophones et 28 % de Francophones. Toutefois, les Francophones ne forment que 18 % du personnel scientifique et leur proportion est insuffisante dans le Programme spatial et celui des Recherches (18 % et 10 % respectivement). Un fâcheux déséquilibre se présente aussi sur le plan régional avec une sous-représentation francophone dans sept provinces et seulement deux Anglophones sur 153 employés au Québec.

Dans beaucoup de secteurs du Ministère, le français n'est toujours pas en mesure de s'opposer à la prédominance de l'anglais comme langue de travail. Cela est dû en partie au fait que près du quart des superviseurs qui occupent des postes bilingues ne possèdent pas les compétences linguistiques requises. Cette année, le

Ministère a mené auprès de ses employés de la région d'Ottawa une campagne d'information sur les nombreux cours de langue qu'il met à leur disposition. Il a également continué de promouvoir l'utilisation du français au travail et dans les communications scientifiques.

En 1981, nous avons effectué une vérification à l'Agence des télécommunications gouvernementales. Nous y avons alors constaté que celle-ci dessert généralement le public dans les deux langues, sa principale carence se trouvant, comme d'ailleurs pour le reste du Ministère, dans le domaine de la langue de travail. L'Agence a déjà donné suite à bon nombre de nos recommandations, notamment en établissant dans toutes les régions une fonction de vérification interne des langues officielles et en uniformisant sa méthode de contrôle de l'accueil téléphonique.

En 1982, le Ministère a fait l'objet de neuf plaintes dont trois visaient l'Agence des télécommunications gouvernementales; une autre avait trait à une séance d'information tenue à Moncton en anglais seulement et les autres mettaient en cause divers aspects du service au public. Le Ministère a fait preuve d'une excellente collaboration quant à leur règlement.

Conseil canadien des normes

Si la diversité ajoute du piquant à la vie, la normalisation est préférable dans le monde des affaires. La mission du Conseil canadien des normes, organisme que nous évaluons pour la première fois, est de promouvoir une normalisation à caractère volontaire au Canada et de faciliter la coopération à l'échelle canadienne et internationale en ce domaine. Le Conseil emploie au total 67 personnes au siège d'Ottawa et à la Direction de la normalisation internationale, installée à Mississauga.

Même s'il ne dispose en certains secteurs que d'une capacité assez faible, le Conseil assure généralement des services bilingues satisfaisants. Une récente vérification a toutefois révélé que le Conseil n'a pas encore élaboré de politique précise en matière de langues officielles.

Étant donné que la plupart des organismes qui établissent des normes travaillent en anglais, c'est cette langue qui est surtout utilisée au Conseil. De plus, la participation des Francophones au sein de l'organisme n'est pas satisfaisante et mérite que la gestion s'y intéresse davantage.

Le Conseil n'a pas de postes bilingues comme tels, mais 34 % de l'effectif est bilingue et le Conseil cherche à recruter du personnel parlant les deux langues. Sa Direction de l'éducation et de l'information, qui a le plus de rapports avec le public, fournit sans peine des services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, la Direction de la normalisation internationale ne dispose que d'un commis bilingue pour répondre aux demandes en français, et la Direction de la normalisation nationale ne possède pas le personnel bilingue suffisant. De plus, les membres des comités techniques ne reçoivent pas toujours la documentation dans la langue officielle de leur choix. Notre Bureau a recommandé que des mesures soient prises pour remédier à ces lacunes.

Vu l'absence de Francophones à la direction, la pauvreté de services du personnel en français et le nombre important de formulaires unilingues anglais, les possibilités de travailler en français sont restreintes, sauf à la Direction de l'éducation et de l'information. Nous avons fait savoir au Conseil qu'il devrait également chercher à redresser cette situation.

Dans l'ensemble, le Conseil compte 21 % de Francophones, mais on n'en trouve aucun à la haute direction, et à la Direction de la normalisation internationale. Du côté des agents, on compte quatre Francophones sur sept à la Direction de l'éducation et de l'information, et un sur dix à la Direction de la normalisation nationale. Nous avons invité le Conseil à mettre tout en oeuvre pour augmenter la participation des Francophones dans la catégorie des spécialistes et dans les directions où elle est faible.

Aucune plainte n'a été portée contre le Conseil en 1982.

Conseil canadien des relations du travail

Petit organisme largement bilingue, le Conseil canadien des relations du travail n'a aucun mal à bien servir le public en français comme en anglais. Par ailleurs, les quelques difficultés qu'il a eues au cours des années passées en matière de langue de travail ont été résolues. Il devrait maintenant s'attacher davantage à renforcer la participation globale des Anglophones, qui reste insuffisante.

Sur les 77 postes remplis du Conseil, 58 exigent une connaissance des deux langues officielles. Tous leurs titulaires, sauf deux, satisfont à cette exigence. Le Conseil fournit automatiquement des services bilingues à son public spécialisé de Montréal et à son siège d'Ottawa, lequel est doté d'une ligne téléphonique libre-appel le reliant à Halifax, Winnipeg et Vancouver.

Une très grande partie des demandes reçues par le Conseil étant en anglais, le travail se fait principalement dans cette langue. Cela n'empêche pas la libre utilisation du français au travail et lors des réunions. En règle générale, l'encadrement se fait dans la langue désirée par l'employé.

Les Francophones représentent 67,5 % des employés du Conseil et prédominent dans toutes les catégories. Ce déséquilibre devrait être redressé, en particulier dans les catégories Soutien administratif et Administration et service extérieur.

La seule plainte reçue cette année concernait un retard dans la production de la version anglaise d'une décision du Conseil. Pour résoudre ce problème, nous avons demandé au Bureau des traductions d'étudier de concert avec le Conseil les moyens susceptibles d'accélérer la publication des décisions dans les deux langues officielles.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes demeure toujours l'un des porte-drapeaux des langues officielles. En 1982, il s'est surtout

employé à consolider les progrès réalisés jusque-là et il a entrepris d'améliorer l'équilibre entre Anglophones et Francophones dans certaines catégories d'emploi.

De ses 430 postes, 285 sont classés bilingues et occupés à 90 % par des titulaires satisfaisant aux exigences linguistiques de leurs postes. Le CRTC est ainsi très bien placé pour communiquer avec ses interlocuteurs dans les deux langues officielles. Notons aussi que ses publications sont bilingues et qu'il fournit régulièrement des services d'interprétation simultanée lors des audiences publiques.

Globalement, les taux de participation sont sensiblement les mêmes que l'an dernier, soit 52 % d'Anglophones et 48 % de Francophones. À la haute direction, l'équilibre s'établit à 71 % anglophone et 29 % francophone. Les Francophones ne constituent par contre que 16 % de l'effectif de la catégorie Scientifiques et spécialistes, alors que les Anglophones ne sont que 38 % dans la catégorie Soutien administratif.

Les deux langues officielles sont généralement employées dans les catégories où la participation des Francophones est importante, et le français se porte fort bien à la haute direction. Manuels et encadrement sont disponibles dans la langue voulue par les employés tandis que les services centraux et celui du personnel sont disponibles en français ou en anglais.

Le CRTC a fait l'objet de 3 plaintes en 1982. L'une d'entre elles, concernant l'absence de services en français au standard des renseignements généraux durant l'heure du déjeuner, a été réglée. La deuxième avait trait à une annonce parue dans un quotidien de langue anglaise à Régina, mais non pas dans l'hebdomadaire francophone de la région, tandis que la troisième traitait d'un problème de langue de travail. Ces deux plaintes sont toujours à l'étude.

Conseil de recherches en sciences humaines

Nul ne saurait nier qu'en matière de service au public et de langue de travail, le Conseil de recherches en sciences humaines soit difficile à battre. Il suscitera néanmoins des critiques tant qu'il n'aura pas rééquilibré son effectif entre Francophones et Anglophones.

À une exception près, tous ses postes sont bilingues, et la grande majorité de leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. De ce fait, le Conseil n'éprouve aucune difficulté à fournir un service au public dans les deux langues officielles. Au quart francophone, sa clientèle est essentiellement composée d'universitaires répartis à travers le pays, qui sont désireux d'obtenir des subventions et des bourses de recherche. Formulaires de demande et autres publications sont tous rédigés dans les deux langues et la communication orale ou écrite avec la clientèle se fait en français ou en anglais, selon les préférences qu'elle indique.

L'effectif global de 97 employés compte 61 Francophones et 36 Anglophones. Le taux global de participation de ces derniers a baissé cette année encore, et ils sont sous-représentés dans presque toutes les catégories et à tous les échelons de la

hiérarchie. Le Conseil devrait adopter des mesures énergiques en vue de remédier à ce grave déséquilibre qui a été signalé dans nos deux rapports antérieurs.

La situation de la langue de travail au CRSH fait envie puisque tous les employés sont en mesure de faire le plus souvent usage de la langue de leur choix. Un certain nombre d'Anglophones et de Francophones acceptent cependant d'être évalués dans leur langue seconde, apparemment par égard pour leurs supérieurs. Le Conseil est au fait de cet état de choses mais il n'y a pas encore remédié, soit en clarifiant sa politique des langues officielles, soit en permettant à chaque employé de faire connaître sa préférence à cet égard.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Conseil en 1982.

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie a conservé son enviable habitude de fournir des services de haute qualité en français comme en anglais, tout en augmentant sensiblement la participation anglophone.

L'excellence du service pourrait être attribuée au fait qu'il y a un nombre important de postes bilingues au CRSNG, que la plupart des postes sont occupés par des titulaires qualifiés et que la majorité de ces derniers ont atteint le niveau intermédiaire ou supérieur de compétence linguistique. En outre, les comités responsables de l'attribution des subventions et des bourses semblent à la fois disposer de ressources bilingues suffisantes et se caractériser par une participation équitable. Par ailleurs, l'équipe de révision des textes français a été renforcée, ce qui a permis d'améliorer la qualité des services aux Francophones.

L'effectif du Conseil se répartit à peu près également entre Anglophones et Francophones : 45 et 44. Trois des huit hauts dirigeants sont des Francophones et les deux groupes sont bien représentés dans la catégorie Administration et service extérieur. La participation des Anglophones est encore faible dans la catégorie Soutien administratif bien qu'ils soient maintenant 14 sur 44. Le Conseil devrait poursuivre ses efforts en vue de corriger cette situation.

Au cours de notre vérification de 1982, nous avons constaté que la plupart des employés sont encadrés dans la langue officielle de leur choix. Nous avons relevé que l'anglais prédominait dans les communications écrites internes et lors de la plupart des réunions des comités de sélection. Nous avions déjà souligné ce problème dans nos rapports antérieurs, mais le CRSNG n'a pris encore aucune mesure en vue de promouvoir l'utilisation du français parmi les membres de ces comités. Nous lui suggérons de s'attaquer à ce problème.

Nous n'avons pas reçu de plainte contre le Conseil en 1982.

Conseil de recherches médicales

Le Conseil de recherches médicales continue d'occuper l'une des premières places au palmarès des institutions bilingues.

Signalons par exemple que de ses 40 postes, 28 sont désignés bilingues et que la plupart de ceux-ci exigent un niveau élevé de compétence linguistique. À l'heure actuelle, 25 des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. Les services au public sont assurés d'emblée dans les deux langues officielles et toutes les publications destinées au grand public sont bilingues. Des demandes que reçoit le Conseil, 20 % proviennent d'établissements francophones. Elles sont examinées dans la langue même de la demande par une commission de spécialistes dont les membres possèdent les compétences linguistiques requises.

Les Francophones constituent environ la moitié des employés du Conseil. Deux des cinq membres de la haute direction sont de langue française. Le sont également cinq des 11 employés de la catégorie Administration et service extérieur. Par contre, la participation anglophone à la catégorie Soutien administratif est plutôt faible — dix employés sur 23 (44 %). Le Conseil devrait essayer d'apporter en temps et lieu les redressements qui lui permettraient de réaliser une répartition globale plus équitable entre Anglophones et Francophones.

Le français, comme langue de travail, n'est certes pas aussi répandu que l'anglais, mais il faut noter que près de 90 % de toutes les demandes reçues sont rédigées en anglais, parmi lesquelles on en relève qui proviennent d'établissements francophones.

La plupart des instruments de travail existent dans les deux langues. Les services centraux et du personnel sont assurés en anglais et en français et les employés sont, en règle générale, supervisés dans la langue officielle de leur choix.

Nous n'avons reçu aucune plainte au sujet du Conseil en 1982.

Conseil des Arts

Le Conseil des Arts du Canada assure toujours sans aucune difficulté la prestation de ses services dans les deux langues officielles, mais il reste marqué par deux phénomènes apparemment contradictoires : l'utilisation peu courante du français comme langue de travail et une sous-représentation des Anglophones parmi son personnel.

En 1982, le Conseil a effectué une enquête auprès de ses clients qui a révélé que l'immense majorité d'entre eux était satisfaite de la qualité linguistique des services offerts. Cela n'a rien de surprenant, si l'on considère que 209 des 229 postes de l'organisme sont bilingues et que 199 de leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques requises.

Le fait que le français n'est pas utilisé aussi souvent que l'on pourrait s'y attendre comme langue de travail vient en partie de ce que 80 % des demandes de subvention sont présentées en anglais. En outre, ainsi que nous l'avons déjà signalé dans nos deux derniers rapports, le Conseil compte encore quelques cadres unilingues, ce qui ne facilite pas les choses. Notons cependant que les services internes et du personnel existent dans les deux langues, ainsi que les documents de travail, à l'exception d'un manuel de l'administration financière que le Conseil ne semble pas du tout pressé de faire traduire en français.

Nous avions fait remarquer l'an dernier que la participation des Anglophones était faible. Elle a encore légèrement diminué en 1982, passant de 40 % à 38,4 %. C'est que le nombre des Francophones a augmenté (de 134 à 141), alors que celui des Anglophones est tombé de 89 à 88. Bien que nous appréciions que le Conseil maintienne un haut niveau de bilinguisme institutionnel, nous estimons qu'il lui faudra s'efforcer de recruter plus d'Anglophones bilingues.

En fin d'année, nous avons reçu une plainte concernant la distribution d'un programme unilingue anglais au cours d'un spectacle donné par une troupe subventionnée par le Conseil. Elle est toujours à l'étude.

Conseil des ports nationaux

Mille neuf cent quatre-vingt-deux aura été une année de ressourcement pour le Conseil des ports nationaux : analyses, sondages, intentions et prévisions ont retenu à quai la caravelle du progrès.

Le Conseil a communiqué des renseignements sur les langues officielles à tout le personnel des ports. Il a examiné l'identification des postes impérativement bilingues. Il a prévu des moyens afin de confier aux gestionnaires la responsabilité des programmes de langues officielles. Et enfin, il a projeté la mise en place de mécanismes de contrôle.

Il a également effectué un sondage afin de déterminer les besoins du public dans chaque langue officielle, mais comme le questionnaire a été envoyé aux employés plutôt qu'aux clients, on peut s'interroger sur la validité des résultats. Cependant, de façon générale, le service au public est satisfaisant du point de vue linguistique, compte tenu de la forte proportion de bilingues, dont le nombre exact n'est malheureusement pas connu.

Les 1 700 employés du Conseil, répartis dans les 15 ports et au siège d'Ottawa travaillent généralement dans la langue de leur choix. Dans les ports du Québec, on utilise surtout le français, ailleurs, uniquement l'anglais. Au siège, les deux langues ont libre cours.

Les Anglophones représentent 59 % des 133 employés du siège social et les Francophones, 41 %. Dans les ports, les deux groupes sont polarisés géographiquement : sur les 937 employés du Québec, on retrouve 883 Francophones et il y a 623 Anglophones sur 677 hors Québec. Le Conseil voudra sans doute prendre des mesures pour freiner la polarisation et améliorer la représentation des minorités de langues officielles. La diminution de la participation anglophone au Québec est particulièrement inquiétante et une intervention ferme s'impose afin d'enrayer, puis de renverser cette tendance.

Nous avons reçu trois plaintes cette année contre le Conseil des ports nationaux, mais leur traitement demeure indûment lent.

Conseil des Sciences

Institué en 1966 comme organisme consultatif national en matière de politique scientifique et technologique, le Conseil des Sciences du Canada se tient en assez bonne forme linguistique.

Sur ses 51 postes, 32 ont été déclarés bilingues et plus de 70 % des titulaires satisfont aux exigences voulues. Le Conseil fournit un service convenable au public dans les deux langues officielles, en particulier depuis qu'on y a fait cette année le nécessaire pour assurer le bilinguisme de l'accueil téléphonique et de la réception.

Les relations du Conseil avec le public se font surtout par la voie de ses nombreuses publications, presque toutes produites en français comme en anglais. Il arrive cependant que les traductions des documents comme les études de documentation ou les comptes rendus d'ateliers ne paraissent pas en même temps que les originaux.

Le Conseil des Sciences emploie 33 Anglophones et 18 Francophones. Un seul de ses 12 scientifiques et spécialistes est francophone, les Anglophones étant par contre sous-représentés chez les agents d'administration et au sein du personnel de soutien.

La plupart des services centraux et du personnel sont fournis dans les deux langues officielles et presque tous les employés sont encadrés dans la langue qu'ils désirent. Par contre, sauf dans un ou deux groupes à grande concentration de Francophones, la langue de travail est essentiellement l'anglais. Lors des assemblées générales du personnel, les participants savent qu'ils peuvent utiliser la langue officielle qui leur convient, mais la plupart des Francophones choisissent l'anglais, par égard pour leurs collègues unilingues. Le Conseil des sciences devrait adopter des mesures plus énergiques afin d'encourager ses employés bilingues à utiliser davantage le français comme langue de travail.

La seule plainte reçue en 1982 avait trait à un cas d'unilinguisme (anglais) de la réception téléphonique; elle a été promptement résolue. Deux plaintes antérieures n'ont pas encore été réglées; elles concernaient la non-disponibilité de certaines publications en français.

Conseil du Trésor

En tant que grand responsable de la politique gouvernementale en matière de langues officielles, le Secrétariat du Conseil du Trésor a bien fait les choses en 1982. Sa conduite, malheureusement, n'a pas toujours été exemplaire dans l'élaboration d'autres programmes pour l'ensemble des ministères, alors qu'il a parfois négligé de tenir compte de l'aspect langues officielles, qui aurait dû en être partie intégrante. Le Secrétariat n'a pas, non plus, fait montre de zèle excessif dans l'amélioration de sa propre situation linguistique.

Le Secrétariat dispose d'une capacité bilingue satisfaisante, 72 % de ses quelque 800 postes étant classés bilingues et 86 % de leurs titulaires satisfaisant aux exi-

gences prescrites. Alors que l'an dernier il s'était engagé à régler le problème de l'unilinguisme de ses communications avec les autres administrations, il a jugé plus opportun de désigner un groupe de travail pour examiner cette question en profondeur. Les résultats de l'étude devraient être connus au début de 1983.

En ce qui a trait à la langue de travail, le Secrétariat a analysé les résultats d'un sondage — effectué auprès de ses employés à la fin de 1981 — d'où il ressort que le degré d'utilisation du français par les Francophones est passé de 30 % à 40 % en un an. Mais il y a encore place pour beaucoup de progrès, en particulier dans les échanges avec les superviseurs et aux réunions, où les Francophones utilisent l'anglais à plus de 70 %. Les services centraux sont offerts dans les deux langues, à l'exception des services de paie, qui présentent certaines carences.

Le taux global de participation des Anglophones et des Francophones s'établit à 66 % et 34 %. À signaler, l'augmentation de la proportion des Francophones parmi les cadres supérieurs, de 21 % l'an dernier à 25,5 % cette année. Leur pourcentage demeure toutefois faible chez les Scientifiques et les spécialistes (4 sur 34). Quant aux Anglophones, ils sont sous-représentés dans la catégorie Soutien administratif (47,6 %).

Passons maintenant au rôle d'organisme central du Secrétariat en matière de langues officielles. Plusieurs initiatives valent d'être soulignées. Citons entre autres la mise en oeuvre d'une nouvelle politique sur la prestation de services bilingues dans les régions désignées à « demande importante », auxquelles sont venues s'ajouter les villes de Winnipeg et de Toronto. Cela a évidemment ravivé dans ces régions la flamme parfois vacillante des ministères au chapitre du service au public. Comme certains ministères semblent malheureusement y voir une échappatoire à leurs obligations envers les minorités vivant en dehors des régions désignées, le Secrétariat devra intervenir rapidement dès qu'un malentendu du genre se produit.

Le Secrétariat a également mené, en collaboration avec la Commission de la Fonction publique et d'autres ministères, deux études pour tenter de modifier la sous-représentation des Francophones parmi les Scientifiques et les spécialistes, de même que les inégalités que l'on observe dans la représentation des deux groupes linguistiques dans les régions bilingues. La première étude est terminée et l'autre doit l'être bientôt. Les mesures qui en découleront témoigneront de leur véritable valeur. Le Secrétariat a aussi émis une politique touchant les publications scientifiques et techniques. Celles-ci doivent être produites simultanément dans les deux langues lorsque la demande est importante.

Par contre, le Secrétariat devrait tenir davantage compte de l'aspect des langues officielles dans l'élaboration des politiques et des programmes pour l'ensemble de la Fonction publique. Ainsi, il n'a pas fixé d'obligations linguistiques pour les projets pilotes de garderies. Il ne peut pas se contenter de passer cette responsabilité aux ministères concernés. De même, il devrait faire preuve d'une plus grande fermeté pour contrer la tendance des ministères à s'en remettre à une nomenclature unilingue des noms de lieux (notamment pour les villes et les municipalités) en dépit des habitudes contraires des populations. Détail peut-être, mais il continue d'utiliser des sigles anglais pour désigner des groupes professionnels de la Fonction publique, tout en donnant l'impression qu'il ne sait que faire pour corriger cette anomalie.

Deux plaintes ont été déposées contre le Secrétariat au cours de l'année. L'une se rapportait à l'unilinguisme d'une session d'information sur le programme de symbolisation fédérale et l'autre à des instructions données en anglais seulement lors d'un exercice de prévention des incendies. La première plainte a été réglée au cours de l'année, de même que 11 autres remontant à 1981. L'autre plainte demeure à l'étude.

Conseil économique du Canada

Grand oracle de l'activité économique, le Conseil économique du Canada n'éprouve pas de difficultés à effectuer ses analyses en respectant les obligations linguistiques que la Loi lui impose. Toutefois, il faut encore cette année y déplorer l'absence d'une politique sur les langues à l'intention du personnel et de directives touchant la langue des publications. Enfin, le peu d'utilisation du français au travail continue d'être un problème.

C'est le beau fixe, ou presque, pour ce qui est des postes bilingues occupés : 66 des 85 titulaires satisfont aux exigences linguistiques, c'est-à-dire 77 %. Toutefois, il demeure que presque tous les postes ne sont classés qu'au niveau intermédiaire.

Bien que la participation globale des Francophones au Conseil soit élevée et soit passée de 40 % à 42 %, leur pourcentage dans la catégorie Scientifiques et spécialistes est demeuré stationnaire à 23 %. Par contre, les Francophones sont majoritaires dans les catégories Soutien administratif (18 sur 34), Administration et service extérieur (15 sur 21) et Techniciens (10 sur 18).

La participation francophone ne semble pas avoir eu un effet marqué sur l'utilisation du français au travail. Deux groupes de recherches se sont servis assez régulièrement du français, mais l'anglais prédominait ailleurs à cause de l'unilinguisme de certains employés anglophones (dont des membres de la haute direction) et de la prépondérance de l'anglais dans le secteur économique. C'est dire que le français au travail n'en est qu'à ses premiers balbutiements et ne semble pas en passe d'occuper une plus grande place.

Aucune plainte n'a été déposée contre le Conseil en 1982 et deux plaintes, à l'étude à la fin de 1981, ont été résolues.

Conseil national de recherches

La situation linguistique au Conseil national de recherches du Canada s'est constamment améliorée au cours de l'année écoulée. Néanmoins, le CNRC éprouve encore des difficultés à recruter des chercheurs francophones, comme l'a d'ailleurs fait ressortir son président devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles.

Le Conseil aurait avantage à améliorer la qualité de ses services au public. Il faut reconnaître toutefois que le service de révision de textes, dont il s'est doté en 1982

afin d'assurer la qualité linguistique de ses publications, lui a permis de remédier à une faiblesse qui lui avait été signalée dans notre rapport de l'année dernière.

Sur un effectif de plus de 3 200 employés, le Conseil compte 766 postes bilingues. Seulement 3 % de ces postes exigent un niveau élevé de compétence linguistique, mais une révision constante des exigences linguistiques des postes s'est traduite par une augmentation de 12 % de ceux qui sont classés au niveau intermédiaire et qui totalisent maintenant 375. Quant aux titulaires, 72 % seulement d'entre eux satisfont aux exigences de leur poste, c'est-à-dire 3 % de moins qu'en 1981.

Le taux de participation globale des Francophones a continué d'augmenter et atteint maintenant 19 %, soit 2 % de plus que l'année dernière. Toutefois, seulement 5 des 41 membres de la haute direction sont des Francophones, situation qui exige une attention spéciale de la part du Conseil. Il devra de même accroître ses efforts pour recruter des Francophones dans les catégories Scientifiques et spécialistes et Techniciens, où les taux de participation, 10,4 % et 15 % respectivement, sont encore trop bas.

Le CNRC a encore beaucoup de travail à faire s'il veut en arriver à une égalité de statut pour les deux langues officielles dans ses activités scientifiques et techniques. Le français est actuellement la langue de travail de l'Institut de génie des matériaux au Québec et dans trois groupes de recherches dans la région de la Capitale nationale. Le Conseil prévoit aussi d'augmenter le nombre des groupes oeuvrant en français à Ottawa et d'établir au Nouveau-Brunswick un laboratoire travaillant dans cette langue.

Un relevé des documents de travail au CNRC a permis de constater qu'ils sont en général disponibles dans les deux langues et que les manuels encore unilingues sont en cours de traduction. Le Conseil a récemment entrepris une enquête afin de déterminer dans quelle mesure les employés peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix. Nous osons espérer que cette démarche débouchera sur d'autres améliorations.

Nous avons reçu une plainte contre le Conseil national de recherches en 1982 portant sur un accueil téléphonique en anglais seulement. Cette plainte a été réglée de façon satisfaisante.

Consommation et Corporations

Le ministère de la Consommation et des Corporations a connu des hauts et des bas en matière linguistique. Des signes encourageants se sont toutefois manifestés en 1982 et on a commencé à mettre en oeuvre les recommandations de notre rapport de vérification. Le service au public s'est amélioré et la participation a marqué des progrès sensibles, mais beaucoup reste à faire avant que le français ait la même importance que l'anglais en tant que langue de travail.

Sur les 2 419 postes remplis, 43 % exigent une connaissance du français et de l'anglais, soit 1 % de plus que l'an dernier, et 87,6 % de leurs titulaires satisfont aux exigences voulues. Le gain est donc marginal. Précisons qu'aucun des 21

employés travaillant à Terre-Neuve n'est bilingue et qu'il n'y en a que huit parmi les 288 dans l'Ouest. Il s'ensuit que le service en français relève du hasard dans ces régions. La Commission des oppositions des marques de commerce, qui avait transmis des décisions en anglais à des clients francophones, a également connu des problèmes. Ajoutons enfin que le Ministère devra s'efforcer de faire participer à ses recherches les universités et les chercheurs francophones dans la même mesure que leurs homologues anglophones.

Si le français, en tant que langue de travail, semble bien ancré dans la région du Québec, le Ministère ne peut se targuer à cet égard d'un grand succès à l'administration centrale, ni dans les régions bilingues. Hors du Québec, les Francophones sont souvent supervisés et évalués en anglais, langue qui y est aussi le plus souvent celle des réunions. Par ailleurs, les possibilités de formation professionnelle en français dans certains secteurs, le Bureau des Corporations, par exemple, font encore trop souvent défaut. De nombreux documents de travail, dont les notes de service et les ébauches de rapports, ne circulent toujours qu'en anglais à l'administration centrale, et il arrive même que les communications écrites et orales entre elle et le Québec ne se fassent qu'en anglais. Tout cela doit être corrigé.

La participation des Francophones est maintenant de 34,6 %, soit une augmentation de 3,7 % en deux ans. Ce taux est cependant trompeur, puisque la moitié des intéressés appartient à la catégorie du Soutien administratif. Ailleurs, le pourcentage des Francophones est raisonnable à l'exception de la catégorie Scientifiques et spécialistes où ils ne sont que 16 % — ce qui correspond néanmoins à un accroissement de 4 % en deux ans. Il semblerait donc que les efforts de recrutement du Ministère commencent à rapporter. Il lui faudra les poursuivre activement. Le MCC devra également étoffer la participation des Anglophones dans la catégorie Soutien administratif, où ils ne sont que 53,7 %.

Les cinq plaintes reçues en 1982 concernaient l'absence de services bilingues à Saint-Jean (N.-B.), Sudbury et Victoria, l'envoi d'un questionnaire en anglais à un Francophone et l'absence de la version française d'un dépliant à une exposition. Le Ministère a chaque fois réagi comme il le fallait.

Construction de Défense (1951) Ltée

Nouvelle venue dans ces pages, la Société de la Construction de Défense (1951) Ltée possède deux genres de publics : la Défense nationale et l'entreprise privée, à qui elle confie l'exécution des contrats de construction ou de services. Sa vocation commerciale semble l'avoir guidée dans son souci de servir les clients dans la langue de leur choix. La vérification que nous avons menée en 1982 a permis de constater que toutes les publications sont bilingues, que les documents relatifs aux appels d'offres sont publiés dans les journaux des deux communautés linguistiques et qu'ils sont disponibles dans les deux langues. Par ailleurs, l'organisme tient à jour une liste des entrepreneurs, experts-conseils et autres fournisseurs en notant leur préférence linguistique.

Sur les 243 postes existants, 60 sont désignés bilingues, mais seulement 42 (70 %) des titulaires satisfont aux exigences linguistiques voulues. Notons toute-

fois un élément positif : seuls les niveaux de compétence intermédiaire et avancé ont été retenus par la Société. Les premiers résultats d'un sondage que nous avons mené auprès d'un échantillon de clients de la Société ont révélé que certaines firmes du Québec n'obtiennent pas le service en français.

Sur le plan de la participation, les Francophones sont passés de 20 % en 1978 à 19 % en 1982; ils sont seulement 16 % au siège social. De plus, les deux groupes linguistiques sont malheureusement polarisés géographiquement : il n'y a aucun Anglophone parmi les 22 employés du Québec, et seulement neuf Francophones parmi les 181 des autres régions. Les mises à la retraite d'ici trois à cinq ans devraient être l'occasion de rééquilibrer les effectifs.

La Société a pris certaines mesures dans le domaine de la langue de travail. Ainsi, au siège social, des efforts ont été faits pour accroître la compétence linguistique des employés ayant suivi des cours de français (aides pédagogiques, périodes de travail en français). De plus, une circulaire, diffusée à tous les employés, précise que les communications entre le siège social et le Québec doivent se faire normalement en français.

Aucune plainte n'a été formulée à l'égard de la Société en 1982.

Contrôleur général

Grâce à l'engagement de la direction de mener à bien le programme des langues officielles, le Bureau du Contrôleur général continue d'améliorer son rendement en ce domaine. Il a maintenu dans l'ensemble un excellent équilibre au sein de son personnel entre Anglophones et Francophones et le français a gagné du terrain comme langue de travail. Il a également contribué à résoudre une déficience linguistique qui persistait depuis longtemps dans l'ordre de présentation alphabétique du *Budget des dépenses* du Conseil du Trésor.

Une proportion élevée des postes du Bureau exige la connaissance des deux langues (100 sur 175); 87 de ces postes sont occupés par des titulaires satisfaisant aux exigences voulues. Organisme central du gouvernement, le Bureau du Contrôleur général est appelé à discuter de questions complexes avec les ministères et organismes fédéraux qui constituent sa clientèle, et dont près du quart ont recours au français. Son personnel n'a aucune peine à répondre à leurs besoins. Cependant, il nous semble que les exigences linguistiques des postes, fixées au niveau intermédiaire, ne correspondent ni aux connaissances linguistiques réelles des employés, ni à ce qu'on attend de ces derniers. Aussi, il conviendrait, à notre avis, de les relever dans certains cas.

Ce n'est pas la première fois que nous signalons notre opposition à la présentation du *Budget des dépenses* qui classe les ministères selon l'ordre alphabétique anglais. Cela signifie par exemple que le ministère des Affaires des anciens combattants figure sous la lettre V, pour *Veterans Affairs*. Détail sans doute, mais qui n'en est pas moins contrariant pour les Francophones et qui ne respecte pas le statut d'égalité des deux langues. Or le Bureau du Contrôleur général a proposé une solution fort heureuse, soit de publier, à compter de 1985-1986, le *Budget des*

dépenses en deux volumes, un en anglais et l'autre en français, quitte entre temps à présenter deux tables des matières distinctes.

La situation concernant la langue de travail comporte encore des lacunes sérieuses. Les services centraux sont généralement dispensés dans les deux langues, à l'exception de celui de la rémunération où l'unilinguisme anglais semble le plus souvent la règle. Selon une enquête qu'il a effectuée au début de l'année, le Bureau a réussi dans une certaine mesure à favoriser l'utilisation du français au travail, bien qu'il ait encore beaucoup à faire pour assurer un équilibre approprié dans l'utilisation des deux langues. Cette étude a notamment révélé que les Francophones travaillent en français le tiers du temps, mais dans 75 % des cas il leur faut communiquer en anglais avec leurs supérieurs. Si cela constitue une amélioration par rapport à l'an dernier, il demeure que les Francophones ne semblent pas se sentir tout à fait chez eux dans l'organisme.

La participation des deux groupes s'établit à 71 % pour les Anglophones et à 29 % pour les Francophones. Aux échelons supérieurs, signalons des progrès sensibles: cinq cadres supérieurs sur 23 (22 %) sont francophones, contre trois sur 21 ou seulement 14 % en 1981. Toutefois, 31 des 51 employés francophones du Bureau se retrouvent aux échelons subalternes de la hiérarchie. Nous nous proposons de suivre de près la situation.

Cette année, nous n'avons été saisi d'aucune plainte au sujet du Bureau du Contrôleur général.

Corporation de disposition des biens de la Couronne

Au cours de l'année, les activités de la Corporation de disposition des biens de la Couronne ainsi que son personnel ont été progressivement intégrés au ministère des Approvisionnements et Services, où cet organisme constitue désormais le Service de disposition du matériel. Malgré la confusion administrative que ce changement a pu entraîner, ce groupe a continué de bien fonctionner sur le plan linguistique et assure des services dans les deux langues officielles.

Le Service comprend 93 employés répartis dans l'ensemble du pays, dont 47 occupent des postes bilingues. Trente-huit de ces derniers (81 %) satisfont aux exigences prescrites et presque tous ont atteint au moins un niveau intermédiaire de compétence linguistique.

Un roulement important du personnel dans l'Ouest a modifié la composition linguistique du personnel de façon radicale : 73 Anglophones et 20 Francophones, en comparaison de 52 et 39 l'an dernier. Les documents et notes de service internes sont automatiquement diffusés dans les deux langues et les employés peuvent généralement travailler à leur gré en français ou en anglais. Les services centraux et du personnel sont désormais dispensés par le ministère des Approvisionnements et Services, qui possède les compétences bilingues voulues dans ce domaine.

En 1982, nous n'avons été saisis d'aucune plainte concernant cet organisme.

Cour fédérale

Habituée de longue date à travailler dans les deux langues officielles et jouissant d'une participation à peu près égale des deux groupes linguistiques, la Cour fédérale du Canada est en mesure d'offrir ses services dans l'une ou l'autre langue. Cependant, un manque de continuité a marqué sa façon d'administrer le programme des langues officielles. Par exemple, la Cour n'a toujours pas de politique globale ni de mécanismes de contrôle. Il y a aussi des faiblesses à corriger sur le plan de la langue de travail. On a, bien sûr, mis au point des méthodes pour évaluer la « performance » des gestionnaires en matière de langues officielles, mais apparemment sans établir de directives précises.

La Cour fédérale a mis sur pied en 1982 un programme de formation linguistique qui s'est révélé extrêmement populaire : 25 des 146 employés s'y sont inscrits. Cette année, 87 des 92 titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Malheureusement, seulement dix de ces postes — tous du groupe de l'administration à Ottawa — exigent le niveau le plus élevé de connaissance de la langue seconde.

Les procès peuvent se dérouler dans les deux langues, grâce à l'interprétation simultanée. Mais en dépit d'une politique favorisant le recours à des candidats déjà bilingues pour combler les postes de greffiers, la Cour ne dispose que de 15 bilingues sur 40. L'un d'eux est en poste à Toronto, alors que les autres exercent leurs fonctions à Ottawa et Montréal. On doit avoir recours à ces trois bureaux pour assurer des services bilingues dans les autres grandes villes du pays. Aussi simple que soit la fonction de l'accueil, le bureau d'Ottawa est incapable de l'assurer dans les deux langues en toute occasion, la Cour ayant encore à se débrouiller avec des commissionnaires unilingues.

Le français est de plus en plus utilisé comme langue de travail dans les réunions et pour la rédaction de documents, mais les progrès sont plutôt lents parce que trois gestionnaires sur dix sont des Anglophones unilingues. Tous les principaux documents de travail sont disponibles dans les deux langues. Les Francophones représentent dans l'ensemble 52 % des employés, mais 60 % de la catégorie Soutien administratif et 75 % du personnel d'exploitation. La Cour devrait donc, sans tarder, au fur et à mesure des départs, s'employer à augmenter le nombre d'Anglophones, surtout dans ces deux catégories.

En 1982, nous n'avons reçu aucune plainte au sujet de la Cour fédérale.

Cour suprême

Si nous n'avons aucun reproche à lui faire quant à la qualité de ses services aux deux groupes linguistiques, nous souhaiterions voir la Cour suprême du Canada encourager plus énergiquement l'utilisation du français au travail et accroître la participation des Anglophones parmi son personnel. Plutôt indécise dans le passé quant à la mise sur pied d'un programme de langues officielles, l'administration de la Cour a commencé, vers la fin de l'année, à s'engager dans la bonne voie. Elle n'a pas de temps à perdre si elle espère remédier aux déficiences qui persistent depuis plusieurs années déjà.

A l'heure actuelle, l'administration n'a adopté ni plan ni politique en matière de langues officielles. Un coordonnateur sera toutefois nommé en 1983, qui sera appelé à s'occuper de ces questions de concert avec un comité de la direction.

La Cour peut assurer un service dans les deux langues officielles. Elle compte 43 employés bilingues sur 64 et la plupart d'entre eux possèdent un niveau supérieur de compétence linguistique. De plus, on a choisi des candidats linguistiquement compétents pour les sept postes bilingues qu'il a fallu pourvoir cette année.

La Cour entend les causes dans l'une ou l'autre langue, ayant recours à l'interprétation simultanée surtout quand il s'agit de cas qui suscitent un vif intérêt ou lorsque les plaidoiries se font en français. Etant donné l'importance de ses activités, sur le plan pratique et comme symbole, nous souhaiterions que l'interprétation simultanée soit disponible pour l'audition de toutes les causes. Les jugements sont également rendus publics dans les deux langues. Les motifs de jugement paraissent simultanément en anglais et en français si la cause est d'intérêt général; dans les autres cas ils sont publiés dans la langue choisie pour mener les procédures, la traduction paraissant plus tard. Nous aimerions que le délai de traduction qui peut s'étendre jusqu'à trois ou quatre mois, soit réduit au minimum et qu'on en arrive éventuellement à une politique de publication simultanée.

Bien que 38 de ses 64 employés soient francophones, l'anglais est la principale langue de travail de la Cour. Cette situation est due au fait que la plupart des Anglophones sont unilingues, alors que les Francophones s'expriment généralement bien dans les deux langues. Les services des finances et du personnel ne sont offerts qu'en anglais, mais d'autres services internes sont assurés dans les deux langues. Tous les documents de travail sont bilingues et un plus grand nombre d'appréciations du rendement ont été préparées en français en 1982 par rapport à 1981. Cependant, le chemin qui mène à un statut acceptable du français comme langue de travail est encore long et l'administration de la Cour devrait hâter le pas.

La Cour serait également bien avisée de veiller à ce que les initiatives visant la promotion du français au travail ne minent pas sa détermination de recruter davantage d'Anglophones, insuffisamment nombreux à tous les échelons. Le pourcentage d'employés de langue anglaise, de 51 % qu'il était en 1980, a chuté à 41 % en 1982. La Cour pourrait tenter de résoudre en même temps ses difficultés en matière de langue de travail et de participation en intensifiant le recrutement d'Anglophones déjà bilingues.

En 1982, la seule plainte visant la Cour portait sur une liste de jugements qui n'était que partiellement bilingue. La question a été réglée de façon satisfaisante.

Défense nationale

L'année 1982 a vu la mise en place d'un bon nombre de mesures qui confirment la volonté du ministère de la Défense nationale de poursuivre sa campagne pour une plus grande égalité des deux langues officielles. La vérification que nous avons entamée cette année nous a aussi permis de noter chez les gestionnaires une

amélioration sensible d'attitude à l'égard du programme qui devrait aider à la concrétisation des plans.

Le Ministère a confié aux commandants de bases de nouvelles responsabilités en matière de langues officielles et a mis tous les employés au courant de leurs droits et obligations grâce à deux brochures qui s'adressent séparément aux militaires et aux civils. Ces dispositions devraient permettre de remédier à une carence d'information sur le programme des langues officielles dans le contexte militaire.

Créée en 1981, la Direction de l'évaluation des programmes de langues officielles a déjà effectué 19 évaluations. De plus, on a assisté à un resserrement des contrôles des demandes de traduction et des exigences linguistiques des postes civils.

L'affichage, les publications destinées au grand public et la publicité pour le recrutement de civils et de militaires sont presque toujours dans les deux langues, mais les contacts personnels révèlent plusieurs faiblesses. En particulier, le fait qu'un nombre important de militaires et de personnes à charge appartiennent à la minorité de langue officielle dans la plupart des bases et des stations a reçu insuffisamment d'attention. Les services linguistiques fournis aux militaires et à leur famille (par exemple : éducation des enfants, économat, journal de base) sont de qualité variable, allant d'excellente pour les bases du Québec ou du nord et de l'est de l'Ontario, à médiocre pour certaines bases des Maritimes, du sud-est de l'Ontario ou des provinces des Prairies.

Le Ministère possède seulement 12,5 % de postes bilingues (14 000 sur 112 000) et seulement la moitié des titulaires répondent à leurs exigences linguistiques. Le taux est plus élevé chez les civils que chez les militaires et la pénurie de ressources militaires bilingues ne se résorbe pas de façon significative, la formation linguistique ne faisant que compenser les départs des militaires bilingues. D'où des carences persistantes au niveau de l'accueil, de la réception téléphonique ou de la sécurité, même si l'on peut constater une certaine amélioration dans ces domaines.

L'utilisation du français langue de travail montre des signes de progrès : l'année 1982 a été marquée par la promulgation de 53 nouvelles unités de langue française au Québec et à bord de *l'Algonquin*. Les documents administratifs existent dans les deux langues dans 90 % des cas et divers autres (7 % du total) sont en voie d'être traduits. Signalons aussi une certaine amélioration aux services centraux et du personnel. La formation militaire dans les deux langues n'a pas progressé depuis l'an dernier, par suite de l'impossibilité d'accroître le bassin d'instructeurs compétents en français, sans oublier non plus le fait que seulement 3 % des documents techniques sont disponibles dans les deux langues. Le Ministère s'est cependant attaqué plus vigoureusement en 1982 à la solution de cet épineux problème.

Dans le domaine de la participation, on note de nouveaux progrès : chez les militaires, la proportion Anglophones-Francophones est de 73,5 % - 26,5 %, et chez les civils, 80,3 % - 19,7 %. Chez les officiers subalternes, les Francophones font un gain de 1 % (de 22 % à 23 %), dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, ils passent de 25 % à 26,5 % et à la haute direction civile, de 8 % à 10,6 %. Mais ces pourcentages ne devraient pas dissimuler que sur les 6 650 Francophones

civils, 6 200 occupent les échelons inférieurs et que parmi les 21 150 militaires francophones, 20 550 sont des officiers subalternes ou des hommes de troupe.

Les 37 plaintes que nous avons reçues cette année reflètent les faiblesses signalées ci-dessus : 22 touchaient divers aspects du service au grand public et 15 avaient trait à la langue de travail. Deux questions délicates ont été soulevées mettant en jeu le Ministère et des domaines de compétence provinciale. La première concerne des documents de cour en français envoyés à un visiteur anglophone à la suite d'une infraction au code de la route sur une propriété fédérale, la base de Saint-Jean; la seconde se réfère au fait que des enfants de militaires francophones en poste à Edmonton doivent fréquenter des classes d'immersion française plutôt que des classes destinées aux Francophones. Les deux cas sont encore à l'étude.

Grâce à la bonne collaboration du Ministère, 46 cas ont été réglés en 1982.

Développement économique et régional

Résultat d'une métamorphose du département d'État au Développement économique, ce nouveau venu sur la scène fédérale a hérité d'importantes fonctions en matière de formulation de politique et de coordination des activités régionales. Bien qu'il soit prématuré pour l'instant de juger de ses compétences bilingues ultimes, il semble d'ores et déjà s'être engagé sur la bonne voie.

Désireux de fournir les services voulus dans les deux langues, le Département a en effet l'intention de s'enquérir des préférences linguistiques de sa clientèle régionale et de déterminer les endroits où la demande est importante. Tous ses coordonnateurs régionaux ont été informés de leurs responsabilités en la matière et la direction se propose de mettre en place des contrôles sur les aspects linguistiques des services rendus.

Un nombre important de ses 265 postes, particulièrement à l'extérieur de la Capitale nationale, ne sont pas encore remplis. Toutefois, 171 sont classés bilingues, dont 36 dans les régions. D'ailleurs leur nombre semble suffisant dans chacune des régions et la capacité bilingue en place au Nouveau-Brunswick et au Québec est déjà adéquate.

La documentation dont dispose le Département est essentiellement en anglais. En fin d'année, l'effectif se composait de 65 % d'Anglophones et de 35 % de Francophones, tout comme dans l'ancien département d'État au Développement économique. A la haute direction, toutefois, les Francophones ne sont que 3 sur 19. Somme toute, il n'est guère étonnant que la langue de travail soit surtout l'anglais et la direction devrait s'attaquer à ce problème avant que de mauvaises habitudes ne se créent.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Département en 1982.

Développement social

Apte à servir ses ministères-clients dans les deux langues, le Département d'État au Développement social n'a cependant pas encore résolu tous ses problèmes de

langue de travail, ni corrigé certains déséquilibres en ce qui concerne la participation équitable des deux groupes linguistiques.

Des 71 employés du Ministère, 49 occupent des postes bilingues dont tous les titulaires, sauf huit, répondent aux exigences linguistiques. Étant donné que la plupart des autres ministères traitent avec lui en anglais, le ministère d'État au Développement social semble avoir suffisamment d'employés bilingues.

L'anglais est aussi la principale langue de l'encadrement et des réunions, situation que le Ministère se doit absolument de corriger. Nous nous devons par contre de signaler que les notes de service sont publiées dans les deux langues et que les services centraux et du personnel sont assurés dans la langue désirée par l'employé.

Le Ministère compte 45 employés anglophones et 26 francophones. Le taux de participation des Francophones semble donc assez élevé. Il convient toutefois de signaler que ces derniers représentent 53 % des 32 employés des catégories Administration et service extérieur, Scientifiques et spécialistes et Soutien administratif, et que parmi les 39 cadres intermédiaires et supérieurs, on ne compte que neuf Francophones.

Cette année nous n'avons reçu aucune plainte au sujet du Ministère.

Directeur général des élections

Le Bureau du Directeur général des élections continue d'offrir aux électeurs canadiens un excellent service dans les deux langues officielles. En réponse aux observations que nous avons formulées dans nos rapports antérieurs, il a même entrepris de recruter plus de personnel anglophone.

Le Bureau compte 67 employés permanents; 34 occupent des postes bilingues dont tous les titulaires sauf un satisfont aux exigences prescrites. En ce qui touche le service au public, le défi principal du Bureau concerne plutôt les employés embauchés à titre temporaire au moment des élections. Ainsi, en 1982, le Bureau a organisé trois élections partielles qui ont nécessité le recrutement, la formation et la supervision de plus de 2 000 employés. Ces élections se sont toutes déroulées sans la moindre anicroche linguistique.

Certaines lacunes persistent cependant du côté du service au public. Il nous tarde toujours de voir des modifications à la *Loi électorale* qui permettraient, dans le cas des circonscriptions bilingues, la publication dans les deux langues des rapports financiers des candidats et l'identification du personnel bilingue aux bureaux de scrutin. Au cours de l'année, nous avons examiné le rôle des Commissions de délimination des circonscriptions électorales et nous avons recommandé que leur publicité soit bilingue et qu'elles assurent des services d'interprétation simultanée aux audiences publiques.

Le français et l'anglais sont utilisés couramment au Bureau et tous les documents de travail existent dans les deux langues. La réalisation la plus notoire du Bureau

cette année a été d'augmenter son personnel anglophone, qui représente actuellement 24 % de l'effectif total, par rapport à 16 % l'an dernier. Un déséquilibre évident entre les deux groupes linguistiques existe toujours à la haute direction, les trois directeurs étant francophones, ainsi que dans la catégorie de l'exploitation, où il n'y a qu'un employé de langue anglaise sur dix.

Nous n'avons reçu cette année aucune plainte au sujet du Bureau du Directeur général des élections.

Eldorado Nucléaire Limitée

Société de la Couronne qui s'occupe de l'extraction et du raffinage de l'uranium, l'Eldorado Nucléaire Ltée compte quelque 1 300 employés. Son activité minière est concentrée surtout en Saskatchewan, mais elle effectue également des travaux de prospection dans d'autres provinces, dont le Québec. Ses raffineries sont situées à Port Hope et Blind River, en Ontario. Cette année, notre bureau a effectué une vérification linguistique à son siège social et à son laboratoire de recherche, tous deux situés dans la région de la Capitale nationale. Le rendement d'Eldorado Nucléaire Ltée est plutôt inégal : bon à certains égards, piètre à d'autres. Pour tirer le maximum des ressources à sa disposition, la Société devra adopter une optique plus systématique en matière de langues.

Des 100 employés qui travaillent au siège social, 35 déclarent avoir une connaissance pratique des deux langues officielles. Les réceptionnistes assurent un accueil téléphonique en anglais et en français. La division du personnel est en mesure de fournir des renseignements dans les deux langues, mais la capacité bilingue des divisions de la commercialisation et de l'information est très faible. En règle générale, on répond au client dans la langue officielle de son choix. Mais l'anglais étant couramment utilisé dans la commercialisation de l'uranium à l'échelle internationale, Eldorado Nucléaire Ltée a tendance à ne pas offrir à sa clientèle étrangère la possibilité, si elle le désire, de traiter avec elle en français.

Les communications entre le siège social, les mines et les raffineries se font en anglais. Signalons cependant qu'à l'exception de la raffinerie de Blind River, celles-ci sont toutes situées dans des régions à forte concentration anglophone.

Au siège, le travail se fait en anglais, sauf dans la section qui s'occupe de prospection au Québec et dans les Maritimes. Six des sept géologues de cette section sont francophones et tout le personnel y est parfaitement bilingue. Leurs rapports sont d'ailleurs acheminés au vice-président exécutif en langue française.

Un certain nombre de formulaires et de brochures portant sur les conditions de travail, les traitements et les avantages sociaux sont bilingues ou ont été traduits pour répondre à des demandes précises. Il conviendrait d'effectuer un relevé de ceux qui ne sont disponibles qu'en anglais et d'établir un calendrier de traduction.

Le siège social compte 79 Anglophones et 21 Francophones. Cependant, il y a lieu de noter que presque tous les spécialistes de langue française se trouvent dans la Division de la prospection et que, dans les autres divisions, les Francopho-

nes occupent surtout des postes d'employés de bureau. La Société devrait donc s'employer, lors de sa prochaine campagne de recrutement, à solliciter des candidatures de Francophones pour les postes administratifs et de gestion.

Le laboratoire à Ottawa compte un effectif de 60 personnes, dont 11 environ sont bilingues. Ces employés n'ont que peu de contacts avec le grand public, traitant le plus souvent avec des Anglophones des industries minière et nucléaire ainsi qu'avec leurs collègues à l'intérieur de la Société. Toutefois, ils leur arrivent à l'occasion d'écrire à des clients en français.

L'anglais est la langue de travail habituelle au laboratoire. Les sept Francophones qui y travaillent sont répartis entre plusieurs unités et n'utilisent le français qu'entre eux. Certains sont toutefois encadrés par des superviseurs bilingues, et il faudrait, partout où cela est possible, les encourager à travailler dans la langue de leur choix.

En 1982, nous avons reçu une plainte contre Eldorado Nucléaire Ltée qui portait sur l'absence de publicité en français pour la dotation de postes à la raffinerie de Blind River.

Emploi et Immigration

La performance linguistique de la Commission canadienne de l'emploi et de l'immigration a été inégale en 1982. La Commission a amélioré la qualité linguistique de ses services au public dans les régions bilingues, mais a été beaucoup moins attentive aux régions comportant une population minoritaire de moindre importance. Quelques progrès sont à signaler sur le plan de la langue de travail, mais le problème de la sous-représentation des Anglophones au Québec demeure entier.

La Commission a fait preuve de beaucoup d'initiative pour améliorer ses services dans les régions dites à demande importante, notamment à son centre de service de Toronto, où toute la gamme des services en français doivent maintenant être offerts à la population francophone. Mis sur pied en étroite collaboration avec les associations francophones, ce centre a connu un franc succès : les demandes de services en français ont augmenté d'une manière spectaculaire en 1982.

La capacité bilingue de la Commission dans les régions qui comptent une minorité substantielle mérite mention. Les proportions d'employés bilingues s'établissent à 43 % au Nouveau-Brunswick, à 50 % dans l'est et le nord de l'Ontario et à 54 % dans la région de Montréal. En règle générale, les services y sont dispensés dans les deux langues sans grande difficulté. La situation est également bonne dans les autres parties du Québec et acceptable au Manitoba. Ailleurs c'est moins reluisant. Il n'y a qu'une soixantaine d'employés sur les quelque 3 900 (1,5 %) répartis à travers la Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. En Ontario, à l'exception de l'est et du nord, seulement 140 fonctionnaires sur près de 5 600 connaissent les deux langues officielles. Pourtant on trouve dans ces provinces plusieurs villes, telles que Hamilton, Windsor, Edmonton et Vancouver, où vivent un nombre important de

Francophones. La Commission a d'ailleurs tergiversé longtemps sur l'importance de la demande à ces endroits, plutôt que de chercher à y offrir des services bilingues. Une autre question demeure en suspens : la disponibilité de cours de formation professionnelle dans les deux langues aux clients, dans les régions à demande importante.

Certaines activités comme la distribution de trousses de réception indiquant les services bilingues offerts, et le lancement de programmes d'information en collaboration avec les associations francophones, pourraient aider à pallier en partie le manque d'effectifs bilingues. Soulignons également que la Commission prévoit de regrouper ses services en français dans un bureau à Saskatoon et à Régina, comme elle l'a fait à Toronto. Nous souhaitons également que la Commission mette en place ce programme dans d'autres villes comme Hamilton, Edmonton et Calgary, et qu'elle examine sérieusement la possibilité d'en étendre l'application à l'échelle du pays.

La Commission a donné suite à son projet de déterminer la demande de services dans la langue officielle de la minorité à ses bureaux de main-d'oeuvre agricole. Les résultats montrent qu'il existe une demande importante dans la vallée de l'Okanagan, le sud-ouest de l'Ontario et dans certaines régions du Québec et du Nouveau-Brunswick. On y trouve déjà une capacité bilingue, tout au moins minimale, mais les autorités projettent d'augmenter le nombre d'employés bilingues par le biais du recrutement.

Nous continuons à nous préoccuper également du problème de l'accessibilité à des cours de français pour les personnes non francophones sans emploi au Québec. La question est actuellement à l'étude.

La Commission n'a pas négligé de porter ses regards vers la langue de travail. Elle a instauré une nouvelle politique à ce sujet au cours de l'année et la haute direction a rappelé aux Francophones leur droit de rédiger les documents de travail dans leur propre langue. Les cours de formation sont offerts dans les deux langues, de même que les services centraux. Mais tout n'est pas parfait. Notre vérification de 1982 sur les bureaux du nord de l'Ontario a mis en lumière un certain nombre d'obstacles auxquels se butent les Francophones désireux de travailler dans leur langue : unilinguisme de notes et de directives, absence de supervision en français et communications exclusivement en anglais avec le bureau régional de Toronto.

Les deux groupes linguistiques sont équitablement représentés parmi le personnel de la Commission. Les Anglophones constituent les deux tiers de l'effectif et les Francophones l'autre tiers. Cet équilibre existe dans toutes les catégories professionnelles, à l'exception de la haute direction où le taux de participation des Francophones est de 20 %. La participation anglophone au Québec stagne à 2,5 %. La Commission met la dernière main à un plan destiné à corriger cette situation et notre Bureau compte suivre la chose de près.

Il y a eu 136 plaintes contre la Commission en 1982. Beaucoup mettaient en cause l'absence de services bilingues au téléphone ou en personne aux bureaux de la Commission. D'autres portaient sur des communications écrites en anglais à des

Francophones. Vingt-cinq plaintes se rapportaient à l'unilinguisme de panneaux-réclame. La collaboration de la Commission a été plutôt tiède durant la première moitié de l'année, puis s'est améliorée au cours des derniers mois. En tout, 91 cas ont été réglés en cours d'année.

Énergie atomique du Canada Limitée

Le gros de l'activité de l'Énergie atomique du Canada est concentré en Ontario, mais elle compte aussi un établissement de recherches au Manitoba, un groupe contrôlant les activités liées aux réacteurs Candu à Montréal et des usines d'eau lourde dans les Maritimes. Depuis l'année dernière, l'EACL a su améliorer son rendement linguistique et elle prévoit déjà certains projets fort intéressants. Il lui reste toutefois beaucoup à faire afin de redresser une situation qui remonte au moment de sa création.

En mars dernier, le président de l'EACL faisait connaître au Comité mixte spécial sur les langues officielles son intention d'installer au Québec son nouveau centre de recherches sur les accélérateurs surgénérateurs, ce qui permettra aux Francophones de travailler principalement en français chez eux à des techniques nucléaires de pointe. La construction de ce Centre devrait commencer en 1983. Entre temps, un nouveau groupe, le Bureau du Québec, dirigé par un vice-président francophone, a été mis sur pied afin d'accroître les relations de l'EACL avec le milieu scientifique, les universités et les entreprises de la province. Ce Bureau coordonne en outre les campagnes de recrutement menées dans les institutions francophones par les diverses composantes de la Société.

Un Francophone ayant été nommé à la tête du groupe Candu de Montréal au printemps, les réunions des membres de la haute direction de ce groupe se déroulent maintenant dans les deux langues officielles et la situation du français comme langue de travail s'est améliorée aux autres échelons. Quelque 60 Anglophones et dix Francophones suivent une formation linguistique et un certain nombre de cours techniques ont été offerts en français pour la première fois.

Au siège social, à Ottawa, on note de légers progrès. La moitié des 200 postes ont été déclarés bilingues, mais 60 seulement sont présentement occupés par des titulaires satisfaisant à cette exigence.

L'EACL met des guides bilingues à la disposition des visiteurs des stations de recherches de Pinawa et de Chalk River. De plus, des dépliants y sont disponibles dans les deux langues. Certains panneaux, qui revêtent une certaine importance pour les visiteurs, n'étaient qu'en anglais lors de notre vérification, mais la situation a été corrigée depuis.

En dehors de Montréal et de la région de la Capitale nationale, les ressources bilingues de la Société restent très limitées. À Chalk River, où seront formés les spécialistes du futur centre de recherches du Québec, les cours de français ont repris après plusieurs années d'interruption. Le principal établissement de génie, à Mississauga, qui a des rapports fréquents avec les techniciens de Montréal, ne

pouvait faire état que de trois agents bilingues au début de l'année; là aussi, les cours de langues ont été remis en honneur.

Si l'on compte aujourd'hui plus de Francophones parmi les cadres supérieurs, leur nombre dans l'ensemble de la Société n'a que peu augmenté; ils sont 525, soit 7 % des 7 800 employés. Le recrutement a été bloqué durant la plus grande partie de l'année et à l'automne l'EACL a fait part de son intention de réduire sensiblement son effectif. Le temps seul nous dira quels effets cette situation aura sur les taux de participation.

Nous n'avons reçu qu'une plainte contre la Société en 1982. Elle avait trait au service des messages téléphoniques et elle a été rapidement réglée.

Énergie, Mines et Ressources

Le rendement du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources s'est sensiblement amélioré en 1982, surtout en ce qui concerne le service au public et la participation des Francophones. Si son élan devait se maintenir encore deux ou trois ans, il pourrait bien se trouver à l'avant-garde de la réforme linguistique. Ce serait là un tour de force que peu de gens auraient cru possible lorsque nous y avons effectué une première vérification linguistique au début de 1980.

Le service au public continue de progresser à cause de l'utilisation de plus en plus répandue de la dotation impérative (au cours de l'année, plus de 200 concours exigeaient des candidats qu'ils répondent déjà aux exigences linguistiques) et de l'accent mis sur la formation linguistique. Malgré la quantité impressionnante de formulaires et de publications que le Ministère diffuse, avec toute la correspondance que cela entraîne, très peu de personnes se sont plaintes d'avoir reçu des documents qui n'étaient pas dans leur langue officielle.

En 1982, l'effectif ministériel est passé de 4 100 à 4 700 et le nombre d'employés effectivement bilingues a atteint 1 260, soit une hausse de 26 %. On envisage aussi d'envoyer dès que possible 450 autres employés en cours de langue. Ce qui signifiera que plus de 90 % des postes bilingues seront occupés par des titulaires satisfaisant aux exigences voulues.

Le français semble être utilisé davantage comme langue des communications internes, mais ce phénomène ne s'observe que dans les trois ou quatre secteurs où l'on retrouve un nombre important de Francophones. Compte tenu du fait que le Ministère recrute de plus en plus de candidats de ce groupe linguistique et qu'un plus grand nombre d'Anglophones suivent des cours de langue, la direction doit viser à faire du travail en langue française une réalité dans tout le Ministère.

Au cours de l'année, la proportion globale de Francophones est passée de 20 % à 23 %. A la haute direction, ils ont grimpé de quatre à sept sur 98, et dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, de 53 à 157 sur 1 114. Il reste cependant, dans l'un et l'autre cas, beaucoup de chemin à parcourir.

En plus de ses efforts pour mieux faire connaître les possibilités de carrière au sein du Ministère auprès des universités francophones, Énergie, Mines et Ressources a

créé une réserve de postes dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, mieux connue sous le nom de Francobanque, afin de permettre aux recrues de travailler presque exclusivement en français. La Francobanque a fait l'objet de controverse et il se pourrait bien que, malgré toutes les précautions prises pour en définir les modalités, un tel système apparaîtra aux yeux de certains comme discriminatoire à l'égard des Anglophones. En ce qui nous concerne, nous sommes portés à croire que de tels programmes sont superflus en autant que la gestion du Ministère est disposée à collaborer de près avec les collectivités anglophones et francophones (universités, associations de diplômés et ainsi de suite), afin d'attirer un nombre suffisant de candidats de l'une et de l'autre collectivité.

Cette année, nous avons reçu contre le Ministère 12 plaintes qui portaient sur l'accueil téléphonique, les panneaux, des envois postaux qui n'étaient pas dans la langue des destinataires et du matériel didactique n'existant qu'en anglais. Les 26 plaintes en suspens à la fin de l'année dernière de même que huit du cru de 1982 ont été réglées. La collaboration du Ministère a été très bonne.

Environnement

Le ministère de l'Environnement est un ministère important qui compte au-delà de 12 000 employés répartis dans six services plus ou moins liés : Parcs Canada, le Service de l'environnement atmosphérique, le Service de la conservation de l'environnement, le Service canadien des forêts, le Service de la protection de l'environnement et l'Administration. Tout compte fait, le bilan linguistique de ce Ministère pour 1982 est assez encourageant.

Avec ses 5 000 employés, Parcs Canada est de loin la plus grosse composante du Ministère. Elle est aussi constamment en contact avec le public. Cette année, Parcs Canada a marqué le 150e anniversaire du canal Rideau qui relie Kingston et Ottawa et les manifestations furent un succès total. Écriteaux, étalages ou présentoirs, programmes d'animation, dépliants et brochures étaient tous dans les deux langues, de même que la publicité annonçant les 500 manifestations organisées à cette occasion. Cela servira sans doute de modèle pour les préparatifs du centenaire de Banff en 1985.

Malheureusement, tout n'est pas parfait, et nous ne pouvons que déplorer certaines lacunes dans les services en français à la Forteresse de Louisbourg en Nouvelle-Écosse. Aussi, ce n'est qu'après avoir reçu deux plaintes et au bout de plusieurs mois que Parcs Canada s'est enfin décidé à mettre dans les deux langues le panneau indicateur à l'entrée principale du parc.

Lentement, le Service de l'environnement atmosphérique se dote de moyens qui lui permettent de fournir les renseignements météorologiques dans les deux langues dans les régions bilingues du Canada. Toutefois, les messages enregistrés et l'accueil téléphonique font encore l'objet de plaintes.

Alors que jusqu'ici l'établissement des programmes de langues officielles du Ministère avait été confié à des spécialistes, les gestionnaires doivent désormais y parti-

ciper, et seront tenus responsables du rencement linguistique de leurs services. À l'heure actuelle, 1 960 employés occupent des postes bilingues pour lesquels ils sont qualifiés, soit 100 de plus que l'année dernière. Aussi, le nombre de postes bilingues est passé de 2 230 à 2 560, mais comme 360 titulaires sont dispensés de répondre aux exigences linguistiques de leurs postes, cette augmentation ne veut peut-être pas dire grand-chose.

La mise en oeuvre du plan quinquennal du Ministère visant à accroître la participation des Francophones va bon train. Il en a embauché 200 de plus cette année, ce qui signifie que ceux-ci représentent actuellement 19 % de l'effectif total.

Nous avons reçu, en 1982, 30 plaintes portant sur divers aspects du service au public du Ministère. Dans l'ensemble, celui-ci a fait preuve de collaboration dans le règlement de ces plaintes et de celles qui ont été reportées de l'année précédente.

Expansion industrielle régionale

En janvier 1982, on annonçait le fusionnement du ministère de l'Expansion économique régionale chargé des programmes économiques régionaux et de la section du ministère de l'Industrie et du Commerce qui s'occupe de l'industrie, des petites entreprises et du tourisme. Le nouvel organisme a été baptisé ministère de l'Expansion industrielle régionale. Souhaitons que ses premiers pas en matière de langues officielles soient dans la bonne voie.

Fin 1982, la refonte se poursuivait toujours, aussi ne pouvons-nous nous étendre longuement sur les langues officielles. Notons cependant qu'en période de transition les postes bilingues nouvellement créés sont généralement dotés de façon impérative. D'autre part, afin de contrôler la qualité linguistique des communications téléphoniques avec le public, le Ministère a déjà effectué une vérification et signalé aux gestionnaires les anomalies découvertes. Un suivi a d'ailleurs permis d'enrayer les cas de récidive. De plus, les gestionnaires qui supervisent des employés unilingues occupant des postes bilingues sont tenus d'indiquer périodiquement les mesures particulières qu'ils adoptent pour garantir l'existence de services au public dans les deux langues. Enfin, un module de formation linguistique spécialisée, conçu pour aider les agents de commerce anglophones à améliorer la qualité de leurs communications avec les clients de langue française, est en voie de développement.

Le nouveau Ministère a encore du chemin à parcourir avant que le français ne soit utilisé couramment comme langue de travail et l'anglais domine toujours dans la plupart des secteurs. Bien que plusieurs cadres soient unilingues, des arrangements administratifs y pallient dans une certaine mesure et les employés peuvent effectivement choisir la langue de leur évaluation. D'autre part, les services centraux et de soutien sont habituellement disponibles dans les deux langues. Bon nombre de descriptions de tâches n'existent cependant qu'en anglais.

Puisque le Ministère n'a pas encore terminé le recensement des titulaires et des postes, nous ne saurions préciser si, en ce qui touche la participation des deux

groupes de langues officielles, le partage sera en tout point convenable, mais à première vue, le rapport paraît équitable.

En 1982, quatre plaintes ont été déposées contre le ministère de l'Industrie et du Commerce, et quatre contre celui de l'Expansion économique régionale. Les premières concernaient la réception téléphonique unilingue, une publication interne unilingue, l'affichage en anglais seulement dans un centre commercial et l'envoi d'un document en anglais à un Francophone. Les secondes portaient sur des annonces placées dans un quotidien anglophone, mais non dans l'hebdomadaire francophone de la même région, la réception téléphonique unilingue anglaise et l'absence de panneaux en français. La coopération reçue dans le règlement de ces plaintes a été très bonne.

Finances

Encore cette année, l'immobilisme a caractérisé le domaine des langues officielles au ministère des Finances. Bien qu'il ait effectué une enquête en profondeur sur la langue de travail, analysé les raisons de sa pénurie d'économistes francophones, étudié des propositions et rédigé des rapports, cette inondation paperassière n'a pas pour autant fertilisé le sol. La vérification que nous venons d'y effectuer a révélé de graves insuffisances. Le Ministère ne dispose pas d'une politique linguistique globale et actualisée à l'intention de son personnel; la réception téléphonique n'est pas toujours bilingue et deux publications largement diffusées parmi les économistes de la Fonction publique sont rédigées presque uniquement en anglais.

Bien que 62 % des 1 007 postes du Ministère soient bilingues, nous sommes obligés de souligner — pour la quatrième année de suite — que les niveaux de compétence exigés sont manifestement trop bas : 25 % des postes au niveau élémentaire et 3,5 % seulement au niveau supérieur. Le Ministère devrait prendre sans tarder des mesures pour corriger cette situation.

La langue de travail y est toujours l'anglais, bien que le Ministère ait fait certains efforts pour encourager l'utilisation du français et que des progrès aient été enregistrés dans ce domaine comme l'a révélé une enquête-maison. Précisons cependant que 65 % des appréciations du rendement des Francophones ont été effectuées en anglais et que l'encadrement se fait essentiellement dans cette langue.

La représentation des deux groupes n'a pas changé. Elle est restée acceptable, avec 66 % pour les Anglophones et 34 % pour les Francophones. La proportion de ces derniers chez les économistes n'a cependant pas franchi la barre des 20 %, où elle stagne depuis quatre ans. Elle a diminué parmi les membres de la haute direction : on n'en compte plus que cinq sur 34 en 1982 alors qu'ils étaient 5 sur 30 en 1981. Le Ministère a mis au point plusieurs mesures qui devraient lui permettre d'améliorer la situation. Parmi elles, signalons des programmes d'emploi coopératif et d'emplois d'été pour étudiants, la promotion dans les universités francophones et des efforts pour s'assurer que les programmes ministériels de gestion des carrières s'adressent équitablement aux économistes francophones et anglophones.

Nous avons reçu 11 plaintes contre le Ministère. Quatre d'entre elles, relatives à des erreurs dans une lettre en français qui avait fait l'objet d'une large diffusion à l'intérieur de la Fonction publique, ont été réglées. Les sept autres portaient sur la campagne d'obligations d'épargne, et en particulier sur des affiches unilingues françaises à Montréal. Le Ministère étudie présentement les moyens d'éviter la répétition de telles plaintes en 1983.

Gendarmerie royale du Canada

La Gendarmerie royale du Canada n'a pas ménagé ses efforts en 1982 pour prendre le dessus en matière de langues officielles. Mais la montée demeure longue en raison du manque d'effectifs bilingues chez les policiers.

Dans notre rapport de l'an dernier, nous signalions la proportion toujours trop élevée de postes bilingues comblés par des policiers unilingues. Nous déplorions également le fait qu'aucune règle ne régissait l'aspect linguistique du processus de dotation. Depuis, la Gendarmerie a corrigé cette anomalie. Par contre, elle n'a pas encore su se doter d'une méthode fiable de comptabilisation des capacités linguistiques de ses effectifs policiers et elle n'a pu fournir des statistiques à jour à ce sujet. C'est là une situation inacceptable. De telles données sont essentielles pour déterminer les besoins en effectifs bilingues.

À titre d'aperçu du chemin qu'il reste à parcourir et faute de mieux, rappelons les chiffres de 1981 : il n'y avait que 16 % des 16 500 postes de policiers qui étaient désignés bilingues et seulement 55 % des titulaires satisfaisaient aux exigences prescrites. Nous notions, l'an dernier, que ce taux était resté le même depuis trois ans et nous n'avons aucune raison de croire qu'il peut être différent cette année. Par contre, chez les effectifs civils, la situation est quelque peu meilleure, puisqu'on dénombrait à la fin de 1982 quelque 945 postes bilingues sur 3 800, et que près de 80 % des titulaires de ces postes répondaient aux exigences linguistiques.

En règle générale, les services sont offerts dans les deux langues au Nouveau-Brunswick et au Québec. La situation s'améliore graduellement en Ontario, bien que de malheureux incidents viennent rappeler, à l'occasion, que les Francophones ne sont pas toujours servis dans leur langue, même à des endroits aussi importants que la colline parlementaire. Dans l'Ouest, il y a de légers progrès, mais dans plusieurs régions les effectifs bilingues ne sont pas assez élevés pour répondre aux besoins.

La Gendarmerie s'est occupée activement de la formation linguistique de son personnel en développant deux programmes de formation spécialement adaptés à ses besoins. Environ 400 employés ont suivi des cours de langue en 1982. Elle informe périodiquement le personnel au sujet du programme des langues officielles. Toutefois, à la lumière des deux plaintes dont il est fait mention ci-dessous, il est évident que les dispositions actuelles ne sont pas suffisantes pour empêcher de sérieux malentendus quant aux besoins en personnel bilingue et aux mesures que la GRC entend adopter pour permettre à ses agents de devenir bilingues.

Le taux de participation des Anglophones parmi les gendarmes s'établit à 86 % et celui des Francophones à 14 % comparativement à 13 % l'an dernier. Afin d'attirer davantage de Francophones dans ses rangs, la GRC a mené une campagne active de recrutement qui semble commencer à porter fruit, puisque la proportion des nouvelles recrues de langue française a atteint 24 % (d'avril 1981 à mars 1982). Ceci dépasse les résultats antérieurs mais demeure toujours loin de l'objectif de 33 % qu'elle s'était fixée. Par ailleurs, malgré certains progrès, le nombre de Francophones demeure peu élevé aux échelons supérieurs, où seulement 9 des 61 cadres sont de langue française. Au sein de l'effectif civil, les Francophones forment 22 % du total comparativement à 20 % en 1981.

La GRC tente d'accroître l'emploi du français sur le plan interne en augmentant le nombre de postes d'encadrement bilingues et en dispensant des cours de langue aux unilingues. À l'administration centrale, on favorise l'utilisation des deux langues au cours des réunions de cadres supérieurs en recourant, au besoin, à des services d'interprétation. Mais l'unilinguisme anglais d'un grand nombre de surveillants constitue toujours un problème considérable et plus de 35 % des Francophones travaillant dans les régions bilingues sont insatisfaits de cette situation.

Nous avons reçu 23 plaintes contre la GRC au cours de l'année. Deux d'entre elles ont fait la manchette des journaux. Des membres de la Division A et du Bureau régional de l'Ontario du Service de sécurité alléguaient que le nombre de postes bilingues de ces divisions était trop élevé et restreignait injustement les possibilités d'avancement des agents anglophones. Après un examen de la situation, nous avons conclu qu'en raison du genre de contacts des policiers avec le public et des types de communications sur le plan interne, la plupart des désignations étaient dans l'ensemble justifiées. Par contre, nous avons constaté que les moyens employés par la GRC pour informer ses membres laissaient à désirer, en particulier quant aux possibilités d'accès à la formation linguistique.

La plupart des autres plaintes mettaient en cause l'unilinguisme anglais de l'accueil ou de la réception, soit au téléphone, soit en personne. Douze des plaintes ont été résolues tandis que les onze autres demeuraient à l'étude en fin d'année. Neuf plaintes antérieures ont également été réglées. On doit malheureusement déplorer la lenteur de la GRC à faire enquête sur un certain nombre de plaintes.

Justice

Le ministère de la Justice a finalement entrepris en 1982 de s'attaquer à la situation de la langue de travail en en faisant la priorité en matière de langues officielles. Malheureusement comme les choses y évoluent avec la prudence d'un organisme judiciaire, même lorsqu'il s'agit d'un programme de premier plan, il était trop tôt à la fin de l'année pour évaluer les résultats des efforts entrepris.

Sur un effectif de 1 200 employés, près de 230 assurent aux institutions fédérales de la région de la Capitale nationale des services de consultation juridique, et le sous-ministre a rappelé cette année aux ministères clients qu'ils pouvaient obtenir

ces services dans les deux langues. Selon un sondage effectué par le Ministère lui-même, les clients sont en général satisfaits de la situation actuelle. Cent quatre postes de conseiller juridique sont désignés bilingues et 83 de leurs titulaires satisfont aux exigences prescrites, ce qui signifie qu'il y a au Ministère huit avocats bilingues de plus que l'an dernier. Nous vérifierons de plus près si le nombre de postes bilingues et les niveaux de compétence requis en langue seconde sont adéquats pour offrir des services de qualité dans les deux langues.

Des 423 employés affectés aux neuf bureaux régionaux, 89 connaissent les deux langues officielles. Toutefois, la majorité des fonctionnaires bilingues travaillent dans les deux bureaux du Québec. La capacité bilingue des sept autres bureaux est plutôt restreinte. Celui d'Edmonton est le seul qui ne dispose pas des services d'un conseiller juridique bilingue; le Ministère cherche actuellement à corriger cette lacune pas le biais de la formation linguistique. À l'administration centrale, 372 postes sur 553 (67 %) sont désignés bilingues et 306 des titulaires (82 %) satisfont aux exigences linguistiques de ces postes.

Le Ministère a maintenu son objectif global quant à la participation des deux groupes linguistiques, soit 70 % d'Anglophones et 30 % de Francophones. Chez les conseillers juridiques cependant, la proportion de ces derniers est tombée à 24 %, soit un recul de 1 % par rapport à l'année précédente, tandis qu'au niveau du recrutement, elle se situait à 20 %. Nous exhortons le Ministère à examiner sans tarder ses méthodes de recrutement pour s'assurer que des Francophones compétents sont invités à se joindre à lui.

Le Ministère espère que grâce à son récent sondage sur la langue préférée de ses employés, les services centraux et du personnel ne seront plus fournis dans la « mauvaise » langue. Lorsqu'on les a interrogés sur l'utilisation faite de l'une et de l'autre langue lors des réunions, les cadres supérieurs ont répondu qu'à 11 comités sur 17, on parlait l'anglais au moins 80 % du temps. Il faudra donc que le Ministère trouve des moyens pour renverser la vapeur.

Il convient par ailleurs de signaler une initiative des plus intéressantes, soit un échange d'avocats entre les bureaux de Winnipeg et de Montréal, qui permet aux intéressés de travailler dans leur langue seconde. Bien que la formation linguistique demeure une priorité du programme des langues officielles, force nous est de constater que dans la région de la Capitale nationale, 36 superviseurs sur 102 ne sont toujours pas en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles. C'est beaucoup trop.

Le Ministère s'emploie toujours à faire en sorte qu'un plus grand nombre de textes législatifs soient rédigés en français, et sur les 97 projets de loi présentés au Parlement au cours de la présente session, 20 ont été préparés dans cette langue.

L'unique plainte déposée contre le Ministère en 1982 portait sur l'unilinguisme anglais de documents remis aux participants d'un séminaire sur la *Charte des droits et libertés*. Elle a été réglée de façon satisfaisante.

Il en fut tout autrement pour le Centre d'information sur l'unité canadienne qui relève du ministre de la Justice. Nous avons été saisis de 11 plaintes à son sujet,

soit deux fois plus que l'année dernière et la collaboration du Centre a laissé beaucoup à désirer. Sept de ces plaintes portaient sur l'unilinguisme de panneaux-réclame. Bien que l'utilisation de panneaux bilingues se soit avérée une expérience positive dans certains endroits, le Centre a longtemps maintenu qu'ils ne permettent pas de transmettre efficacement « le message ». Nous sommes en désaccord avec cette position. En effet, la question de l'efficacité des panneaux est un moindre mal si on pense aux problèmes beaucoup plus sérieux que pourrait causer l'utilisation de panneaux unilingues français à Toronto, ou unilingues anglais à Montréal. Cependant à la suite des discussions d'un groupe de travail du Conseil du Trésor, créé pour définir une politique plus acceptable à ce sujet, le Centre est peut-être en voie d'adopter un point de vue moins rigide en cette matière.

Quant aux quatre autres plaintes, nous n'avons que partiellement réussi à les régler. Des deux qui avaient trait à des annonces parues seulement en français dans des publications bilingues, une fut réglée de façon acceptable. L'autre fait encore l'objet de discussions avec le Centre qui ne semble pas voir de problème à ce qu'une annonce en français seulement paraisse dans un journal communautaire principalement de langue anglaise. Nous avons résolu, à notre satisfaction, une plainte au sujet d'erreurs que renfermait le texte français d'une brochure, mais la dernière, qui mettait en cause une offre de renseignements sur la nouvelle Constitution parue dans une publication allemande, reste à l'étude. Le texte de l'annonce était en allemand mais le titre des brochures énumérées étaient en anglais seulement, en dépit du fait que 18 % du tirage total de la publication soit destiné au Québec. Le Centre prétend qu'il n'y avait pas suffisamment d'espace pour inclure les titres français, une explication cousue de fil blanc étant donné que les deux tiers de l'annonce étaient occupés par une illustration.

Monnaie royale canadienne

En 1982, la Monnaie royale canadienne a su maintenir une situation linguistique stable et relativement saine. La Corporation continue d'offrir ses services en anglais et en français, mais elle traîne toujours de l'arrière en matière de participation anglophone et, aussi paradoxal que cela puisse paraître, en ce qui concerne l'utilisation du français comme langue de travail.

La Monnaie n'a pas encore terminé la révision de sa politique des langues officielles, ni mis au point une campagne de sensibilisation de ses employés, deux projets que nous lui avions recommandés. Par ailleurs, elle a pris l'heureuse initiative de solliciter auprès des visiteurs de ses usines leurs commentaires sur sa performance linguistique.

La Corporation offre à son public toute la gamme de ses services et de ses publications dans les deux langues officielles. Vingt-sept pour cent de l'ensemble de son personnel, qui représente un effectif de 652, occupent des postes bilingues; 75 % des titulaires satisfont aux exigences de leurs postes, ce qui représente une augmentation appréciable sur le 62 % de l'an dernier.

Sur le plan de la langue de travail, l'anglais s'impose comme langue de communication écrite malgré une présence francophone importante. Le français parlé a

libre cours à l'échelon supérieur, mais son utilisation ne s'étend pas encore aux autres paliers de la Corporation et l'évaluation des employés se fait surtout en anglais. Enfin, les services centraux et de personnel sont disponibles dans les deux langues officielles, mais les documents de travail ne le sont pas toujours.

À l'exception de la catégorie technique (70 %), où il y a eu augmentation, la participation anglophone, qui se chiffre à 48 %, demeure toujours déficiente. Depuis l'année dernière, on ne semble pas s'être préoccupé de modifier cet état de chose. La haute direction se doit d'agir avec plus de détermination lorsque des postes deviennent vacants.

Nous avons reçu en 1982 six plaintes contre la Corporation. Quatre d'entre elles traitaient d'annonces en langue anglaise placées dans des revues bilingues de compagnies d'aviation, et les deux autres soulignaient des erreurs de parcours en matière de service au public. Le règlement de ces plaintes a été satisfaisant.

Musées nationaux

Nous avons signalé l'an dernier que la Corporation des Musées nationaux du Canada assurait généralement de bons services bilingues au grand public, mais qu'elle présentait toujours des lacunes sur le plan de la langue de travail et de la participation équilibrée entre employés anglophones et francophones. En 1982, cette situation est demeurée à peu près inchangée et la nomination de coordonnateurs des langues officielles dans les diverses composantes de la Corporation n'a pas encore produit les résultats escomptés.

Des 1 016 employés des Musées, 712 occupent des postes bilingues et 80 % d'entre eux satisfont aux normes prescrites. Celles-ci ont d'ailleurs été relevées de sorte qu'un plus grand nombre de postes exigent un niveau supérieur de compétence linguistique. Le service est assuré en anglais et en français par les diverses composantes de l'organisme dans la région de la Capitale nationale, de même qu'ailleurs au Canada lorsque les Musées présentent des expositions itinérantes. Cependant, les ouvrages scientifiques ne sont pas tous publiés dans les deux langues et le libellé français des affichettes descriptives au Musée des sciences et de la technologie, ainsi qu'au Musée canadien de la guerre, laisse beaucoup à désirer. De plus, quelques personnes se sont plaintes du français utilisé dans certains documents publiés par la Galerie nationale et le Musée des sciences naturelles. La Corporation devrait corriger ces faiblesses.

L'anglais continue d'être la langue principale de travail au sein des Musées. L'an dernier, nous avions signalé que plusieurs gestionnaires et superviseurs n'étaient pas assez compétents en français. La situation est restée à peu près la même en 1982.

La participation globale des Anglophones et des Francophones s'établit à 69 % et à 31 % respectivement, mais les Anglophones sont en proportion insuffisante dans les catégories Soutien administratif (59 %) et Exploitation (52 %). Pour leur part, les Francophones sont trop peu nombreux au niveau des cadres supérieurs (14,3 %). Bien que leur situation se soit légèrement améliorée dans la catégorie

Scientifiques et spécialistes (de 10 % à 12 %), et dans la catégorie Techniciens (de 16 % à 17 %), ils demeurent toujours en nombre insuffisant. Compte tenu de ces déséquilibres, il n'est pas étonnant que le français fasse piètre figure en tant que langue de travail.

Cette année, les Musées ont fait l'objet de 12 plaintes portant sur la mauvaise qualité ou l'absence de versions françaises de documents, de matériel publicitaire ou de présentations orales destinés au grand public. Elles ont toutes été réglées de façon satisfaisante.

Office national de l'énergie

Disons d'emblée que l'Office national de l'énergie continue d'assurer un bon service au public sur le plan des langues officielles. Nous devons toutefois ajouter que si trois des dix membres de l'Office sont des Francophones, ces derniers sont mal représentés au sein du personnel et que le français n'est guère utilisé comme langue de travail.

Des 430 employés de l'Office, près de 110 sont bilingues, ce qui, si l'on s'en tient au nombre, semble suffisant. L'organisme devrait donc s'employer à améliorer les compétences en français des gestionnaires, pour qu'ils puissent surveiller le travail technique fait dans cette langue. Plusieurs fonctions administratives et de recherche pourraient être effectuées aussi bien dans l'une que dans l'autre langue officielle mais, à l'heure actuelle, le français n'est utilisé comme langue de travail que dans les services d'information et du personnel, et par le personnel du soutien administratif.

L'Office devra également s'efforcer d'offrir en français au moins une partie du cours d'orientation technique spécialisé qu'il organise, en collaboration avec le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources. Cette année, 11 des 17 participants étaient francophones, mais comme d'habitude, ce cours s'est déroulé entièrement en anglais.

Nous nous devons de souligner le fait que huit personnes sont venues grossir les rangs des scientifiques et spécialistes francophones de l'Office (ceux-ci constituent désormais 11 % de ce groupe). Par contre, on ne trouve pas un seul Francophone parmi les cadres supérieurs et à la haute direction. Malgré une hausse des effectifs de près de 16 % en 1982 et les vacances qu'il a fallu combler en raison du roulement du personnel, la proportion de Francophones n'a cru que de 1 %, pour atteindre dans l'ensemble un taux bien modeste de 15 %. Des efforts s'imposent.

En 1982, nous avons été saisis d'une plainte au sujet de l'Office. Celle-ci avait trait à la nomination provisoire d'une unilingue au poste de superviseur de la Section du traitement de textes. La question n'a pas encore été réglée.

Office national du film

Grâce à certaines mises au point judicieuses, l'Office national du film a su non seulement maintenir, mais améliorer sa cote déjà excellente en matière de langues officielles.

Sur ses 467 postes classés bilingues, 93,3 % sont occupés par des employés satisfaisant aux exigences linguistiques de leurs postes. L'ONF a relevé les normes qu'il avait établies à cet égard dans le cas de divers postes du secteur de l'administration et des catégories Techniciens et Soutien administratif. Les trente centres de distribution de l'Office sont à même de servir leurs usagers dans la langue officielle désirée et leurs publications sont toutes bilingues. L'ONF songe à effectuer avec son habituelle rigueur un sondage afin de mesurer le degré de satisfaction de ses clients vis-à-vis de la qualité linguistique des services. L'analyse des commentaires recueillis permettra de déterminer les domaines où des correctifs s'imposent.

Les 1 027 employés de l'ONF se divisent en deux groupes à peu près égaux d'Anglophones et de Francophones, proportion qui semble convenable étant donné que les films sont produits par deux services distincts, l'un de langue anglaise, l'autre de langue française et que le siège social est à Montréal.

La majorité des employés recrutés pour assurer les services centraux au personnel ou qui traitent avec le public sont bilingues à l'embauche, comme du reste les cadres supérieurs. Cette habitude a de toute évidence un effet bénéfique sur la situation de la langue de travail à l'ONF. Il n'est donc pas surprenant que les deux langues ont cours aux réunions du comité de gestion et que, d'une façon générale, les employés travaillent et sont encadrés dans la langue officielle qu'ils préfèrent.

En 1982, nous n'avons reçu qu'une plainte contre l'Office national du film. La cérémonie d'inauguration de nouveaux locaux à Winnipeg se serait déroulée en anglais seulement. Cette question n'a pas encore été réglée.

Pêches et Océans

Le ministère des Pêches et des Océans a finalement réussi à sortir de sa léthargie et a commencé en 1982 à donner des signes de progrès en matière de langues officielles.

Il y a deux ans environ, dans le but de mieux desservir les pêcheurs du golfe Saint-Laurent, le Ministère a remanié sa structure administrative dans les Maritimes. Or, la plupart des pêcheurs francophones dont s'occupe le Ministère vivent dans la nouvelle région du Golfe. Le siège régional, dont les bureaux sont situés à Memramcook, ainsi que les divers bureaux de district servent désormais les clients dans la langue de leur choix et les manquements à la règle sont plutôt rares.

Cela vaut également pour la région de la Capitale nationale et le Québec. Quant aux services en français dans les parties de la Nouvelle-Écosse qui se trouvent à l'extérieur de la région du Golfe, la situation s'améliore. Le Ministère s'est même employé, à l'aide d'affiches, d'avis dans les journaux et de brochures, à sensibiliser le public sur l'existence de services bilingues.

Dans le sud de l'Ontario et au Manitoba, il dispose de quelques postes bilingues (un en Ontario et quatre au Manitoba). Cependant, en Colombie-Britannique, où son effectif est de 1 650 employés, on n'en trouve aucun. Le Ministère peut alors difficilement répondre avec diligence aux demandes de renseignements et à la correspondance reçues en français. Il se doit de prendre les dispositions qui s'imposent en vue d'améliorer la situation.

En règle générale, les publications destinées au grand public et aux pêcheurs paraissent dans les deux langues. Le Ministère n'a toujours pas de ligne de conduite officielle quant à la traduction des ouvrages scientifiques, mais le service de traduction a reçu du renfort, notamment un spécialiste en ichtyologie.

Malgré l'existence d'une infrastructure (formulaires et manuels bilingues entre autres), la pénurie de gestionnaires francophones ou anglophones bilingues, et le fait que près de 80 % des activités du Ministère se déroulent dans des régions où l'anglais prédomine, limitent grandement à l'administration centrale l'utilisation du français comme langue de travail. A l'heure actuelle, c'est principalement dans la région du Golfe que les employés peuvent travailler en français.

Sur quelque 6 400 employés, environ 700 sont francophones (10,9 %). Si modeste qu'il soit, ce nombre représente néanmoins une augmentation de 190 personnes (2 %) en trois ans. S'il lui a été difficile de recruter des scientifiques francophones spécialisés dans les domaines qui lui sont propres, le Ministère a cependant réussi à embaucher du personnel administratif et de bureau, de même que des techniciens francophones.

Cette année, le Ministère a fait l'objet de 17 plaintes, 12 au sujet de la langue de service et cinq touchant la langue de travail. Fait important à signaler, il met moins de temps que par le passé à donner suite aux griefs.

Pétro-Canada

Le dynamisme commercial qui caractérise la Société Pétro-Canada ne se répercute guère sur le domaine linguistique, bien que des progrès aient été réalisés en cours d'année. Au printemps, Pétro-Canada a mis au point une politique des langues officielles en promettant qu'elle serait suivie d'un plan d'action. Ce plan s'est toutefois fait attendre jusqu'à la fin de l'année. Si l'organisme a marqué des points entre-temps, en particulier dans le domaine de la commercialisation, il s'agissait surtout de dossiers de l'année précédente restés en suspens.

Pétro-Canada a installé des panneaux bilingues à un peu plus de 90 de ses 1 350 stations-service, dont 53 en Ontario (21 dans la région de la Capitale nationale), 34 au Nouveau-Brunwick et en Nouvelle-Écosse et sept dans les Prairies. Elle a choisi ces stations en fonction de la présence du groupe minoritaire de langue officielle dans la région environnante, mais cette tâche est loin d'être terminée. En outre, la Société n'a pas encore évalué systématiquement la demande de services dans les deux langues aux stations qui accueillent surtout le public voyageur.

La Société a refusé l'affichage bilingue au Québec. Elle n'a pas non plus normalisé l'utilisation de l'accent aigu en français dans sa raison sociale. À notre avis, dans un cas comme dans l'autre, un tel comportement ne saurait être compatible avec l'égalité de statut conférée à nos deux langues officielles tant par la *Loi sur les langues officielles* que par la nouvelle Constitution. Compte tenu de son acquisition des 1 640 stations-service de BP Canada (qui lui assurera 20 % du marché de détail au Québec), elle se doit d'agir de manière décisive.

Pétro-Canada publie ses brochures publicitaires dans les deux langues, habituellement en présentation bilingue, et annonce aussi bien dans les médias minoritaires que dans ceux de la majorité. Les formulaires de demande de cartes de crédit sont disponibles dans les deux langues depuis octobre dernier dans toutes ses stations-service, et les clients peuvent recevoir leurs états de compte en français ou en anglais, selon leur choix, quel que soit l'endroit où ils habitent.

Les données portant sur les aptitudes linguistiques des 6 000 employés de la Société ainsi que sur leur répartition entre Anglophones et Francophones sont plutôt rudimentaires. Pétro-Canada a à peine commencé à déterminer les postes exigeant la connaissance des deux langues. Bien qu'elle ait entrepris de faire le relevé de ses besoins en traduction, il lui reste encore à se donner un ordre de priorité et à mettre en place des mécanismes assurant l'exécution prompte des travaux.

Par ailleurs, la politique des langues officielles de la Société semble être de plus en plus acceptée depuis qu'on l'a fait connaître au personnel par le truchement du journal des employés. Déjà 220 personnes à Calgary, et 70 à Montréal, suivent des cours de français. Malgré ces efforts tout à fait louables, Pétro-Canada se doit tout de même d'articuler une réforme linguistique qui s'appuie non pas simplement sur l'intérêt des employés à acquérir une formation linguistique, mais sur un cadre organisationnel solide et avec la participation active de tous ses gestionnaires.

En 1982, nous avons reçu 23 plaintes au sujet de Pétro-Canada, sans compter les 21 reportées de l'an dernier. Ces plaintes portaient sur l'unilinguisme des écriteaux, des formulaires, des panneaux, des annonces et des services à la clientèle, ainsi que sur l'omission de l'accent aigu dans sa raison sociale. Vingt-six ont été réglées. Signalons par ailleurs la collaboration accrue de la Société, au fur et à mesure que l'année avançait.

Radio-Canada

Composée de deux réseaux séparés, un français et un anglais, la Société Radio-Canada occupe une place inusitée dans le monde de la radiotélédiffusion. Étant donné que chaque groupe linguistique dispose de son propre réseau, la prestation de services de radio et de télévision au grand public ne présente guère de difficultés sur le plan de la langue. De plus, les deux groupes linguistiques participent pleinement dans les activités de la Société. Quelques problèmes persistent cependant en matière de langue de travail.

Dans le passé, le principal défaut relevé dans le domaine du service au public était l'accueil téléphonique. Nous nous réjouissons de pouvoir dire que la situation s'est

améliorée à cet égard. Partout où les deux réseaux produisent ensemble des émissions, l'accueil se fait dans les deux langues, du moins pendant les heures ouvrables. À Toronto et à Sudbury, des employés bilingues répondent aux appels, même en dehors de ces heures. Ailleurs, la Société se sert de messages enregistrés bilingues, sauf à Régina où l'accueil ne se fait qu'en anglais. En Nouvelle-Écosse. à Terre-Neuve et à l'Ile du Prince-Édouard, les demandes de renseignements d'ordre général ou portant sur une émission en particulier doivent être renvoyées aux stations locales de la CBC, où on répond en anglais. Enfin, nous avons repéré un certain nombre d'écriteaux unilingues tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des immeubles (en français seulement, au Québec, et en anglais ailleurs).

Dans l'ensemble, les employés travaillent dans la langue de leur choix. Toutefois, en dehors du Québec et d'Ottawa, les équipes techniques de la télévision sont trop souvent incapables d'offrir des services en français aux réalisateurs francophones et il y a également des difficultés linguistiques en ce qui a trait aux services centraux et du personnel. À Montréal, c'est le contraire : les Anglophones ont de la difficulté à se faire servir en anglais.

La Société compte 11 873 employés dont environ 62 % sont anglophones et 38 % sont francophones. Cette proportion élevée de Francophones s'explique par la présence des deux réseaux.

En 1982, nous avons reçu dix plaintes contre la Société. Quatre portaient sur des fautes de français dans des textes paraissant à l'écran et deux sur des documents qui n'étaient pas entièrement bilingues. Les autres avaient trait à l'unilinguisme de certains panneaux et à l'absence de services radiophoniques et télévisuels en français dans certaines régions du Canada. La Société met beaucoup de temps à régler ces problèmes.

Revenu national (Douanes et Accise)

Malgré des efforts louables, le ministère du Revenu national (Douanes et Accise) n'affiche pas cette année des résultats supérieurs à ceux de l'an dernier au chapitre des langues officielles. Du côté positif, signalons que le Ministère a tenu des séances d'information, mis au point un programme de formation linguistique, créé des centres de terminologie dans plusieurs régions, et étoffé son service de révision de textes. Il nous faut malheureusement assombrir ce tableau en ajoutant que les voyageurs qui franchissent la frontière ou les postes douaniers aux aéroports internationaux ne sont pas toujours servis en français, que l'anglais l'emporte largement comme langue de travail, et qu'il existe toujours des déséquilibres géographiques et hiérarchiques pour ce qui est de la représentation des deux groupes linguistiques.

Le Ministère compte près de 10 000 employés qui servent le public à partir de bureaux régionaux situés partout au Canada, de quelque 100 postes douaniers, et aéroports, et d'environ 500 bureaux. Près du tiers des employés occupent des postes bilingues et 90 % d'entre eux (2 685 sur 2 980) satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Même si le nombre d'employés bilingues dans la plupart des bureaux semble théoriquement suffisant, le Ministère n'est pas toujours en

mesure de tirer parti de cette situation et de fournir sur-le-champ un service convenable. La clientèle du groupe minoritaire doit parfois attendre qu'on ait pu rejoindre un agent bilingue par téléphone et il arrive même dans certains cas que le client soit obligé de traiter ainsi avec une personne qui se trouve à des milles d'où il est. Nous avons signalé dans des rapports antérieurs que cette procédure était pour le moins pénible. Il semble évident qu'elle ne répond pas au service qui devrait être offert aux postes douaniers, compte tenu de ce que la nouvelle Constitution désigne comme « la vocation du bureau ». Des services bilingues adéquats devront être donnés.

En ce qui concerne la langue de travail, le Ministère s'oriente dans la bonne voie. Dans le but d'encourager l'utilisation du français lors des réunions, la haute direction des Douanes a commencé par donner l'exemple. Ainsi au cours des réunions du comité de gestion de l'une des sections, l'on discute d'au moins un point de l'ordre du jour entièrement en français. Le Ministère a également mis sur pied un système de contrôle touchant la langue des communications entre Ottawa et la région du Québec, et établi divers glossaires techniques. Toutefois, il arrive encore que des documents de travail, comme des lignes directrices ou des directives internes, soient diffusés en anglais seulement. La principale pierre d'achoppement à ce chapitre continue d'être le manque d'encadrement en français : beaucoup de superviseurs ne satisfont pas aux exigences de leurs postes bilingues (20 % dans l'ensemble, 31 % en dehors du Québec).

La répartition globale des effectifs entre Anglophones et Francophones est restée stable cette année : 74,8 % et 25,2 %. Il y a par ailleurs lieu de signaler une amélioration importante en ce qui concerne les échelons supérieurs des groupes des services administratifs et des finances où les Francophones n'étaient pas bien représentés (leur participation est passée de 16,7 % à 31 % et de 6,7 % à 14 % respectivement). Ils sont toutefois en nombre insuffisant dans la haute direction (13 %) et aux échelons supérieurs des groupes du personnel et de l'administration de programmes (12 % et 14 % respectivement), tandis que la proportion d'Anglophones au Québec reste faible (6,9 % par rapport à 6 % l'an passé).

En 1982, nous avons été saisis de 22 plaintes contre le Ministère, une baisse importante en regard des 45 déposées l'an dernier. Elles portaient sur l'absence de services en français aux postes douaniers et aux aéroports, sur le fait que la version française de certains documents publics était soit inexistante, soit fautive, et sur le manque de services en français à certains bureaux.

Revenu national (Impôt)

Le ministère du Revenu national (Impôt) a avancé avec prudence en 1982 sur la voie des langues officielles, mais il a encore un certain nombre d'obstacles à surmonter. Bien que le Ministère traite aisément l'immense majorité des 14 millions de contribuables dans la langue officielle qu'ils préfèrent, le service au public connaît des difficultés. Sur le plan interne, le français fait des progrès dans la région de la Capitale nationale et au Nouveau-Brunswick, mais l'encadrement dans la langue appropriée n'est pas toujours disponible pour quelques Anglophones au Québec,

de même que pour beaucoup de Francophones ailleurs. Malgré les efforts du Ministère, la participation des deux groupes n'est pas encore équilibrée.

Notre vérification a révélé que le Ministère ne fournit pas à ses employés suffisamment de renseignements sur leurs droits et responsabilités, que sa politique linguistique est désuète et que les vérifications internes et les contrôles négligent souvent les langues officielles. En matière de langue de service, nous avons noté les carences suivantes : les activités de relations publiques ne tiennent pas suffisamment compte des besoins des groupes minoritaires, de nombreux bureaux de district n'offrent pas de services de renseignements dans les deux langues, et quelques contribuables ne reçoivent pas leur correspondance dans leur langue officielle, ce qui serait imputable aux erreurs d'aiguillage dans le processus informatisé. De plus, les personnes contactées dans le cadre des recherches sur les évasions fiscales n'ont pas toujours la liberté d'utiliser le français ou l'anglais.

Le Ministère compte quelque 16 000 employés, dont 81 % hors de la région de la Capitale nationale. Quelque 2 800 occupent des postes bilingues et plus de 88 % d'entre eux répondent aux exigences requises. Étant donné que la demande existe aussi bien en français qu'en anglais dans la quasi-totalité du pays, il nous semble que le nombre des postes bilingues est insuffisant, en particulier dans les nouveaux centres de données.

Le français prédomine au Québec comme langue de travail, l'anglais l'emportant à peu près partout ailleurs, y compris à l'administration centrale. Manuels et publications sont bilingues, mais les directives et les circulaires ne sont pas toujours émis dans les deux langues, même dans les régions bilingues. Les services internes sont généralement disponibles dans les deux langues et le Ministère s'est donné du mal pour offrir des chances égales de formation aux deux groupes linguistiques.

L'effectif global du Ministère se répartit comme suit : 74,3 % d'Anglophones et 25,7 % de Francophones, ces derniers n'étant cependant que 6 sur 39 à la haute direction. Les minorités de langues officielles sont en outre sous-représentées dans presque tous les bureaux régionaux du Ministère. Ainsi, on compte moins de 3 % d'Anglophones parmi le personnel de la région du Québec.

Nous avons reçu 35 plaintes à l'encontre du Ministère en 1982. Elles concernaient la correspondance envoyée au contribuable dans la langue inappropriée, les services téléphoniques non disponibles ou non offerts systématiquement dans la langue désirée, le service bilingue au guichet. Enfin, il y a eu trois cas relatifs à la langue de travail et à la participation. Presque la moitié de ces dossiers venaient de la région de la Capitale nationale. Le Ministère a répondu très rapidement aux plaintes individuelles. Mais s'il s'était attaqué avec plus de diligence aux causes mêmes de ces incuries, il aurait pu prévenir certaines doléances.

Santé nationale et Bien-être social

Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social a continué d'assurer au public des services d'excellente qualité sur le plan des langues officielles. La langue de travail et la participation présentent cependant encore des problèmes.

Des 9 068 employés du Ministère, quelque 30 % occupent des postes bilingues. Aucun reproche à faire aux deux directions générales qui sont le plus fréquemment en contact avec le public, soit celles de la Sécurité du revenu et des Services sociaux. Dans le premier cas, l'on vient d'établir (à partir d'une enquête sur les préférences linguistiques de la clientèle) des normes de service pour chaque bureau, et la haute direction a approuvé un plan de mise en oeuvre qui devrait permettre l'atteinte de ces objectifs. Aux Services sociaux, c'est surtout au programme Nouveaux horizons que l'on transige avec le public. Comme les effectifs de cette direction générale sont bilingues à 90 %, la diffusion de renseignements dans les deux langues ne présente guère de difficultés.

Du côté de la Santé, les contacts avec le public sont moins fréquents, mais les trois directions générales: Services et promotion de la santé, Protection de la santé et Services médicaux, ont défini les secteurs où il y a une demande importante et élaborent les plans d'action requis.

Pour ce qui est de la langue de travail, la situation n'a que peu progressé, mais certaines initiatives devraient produire des résultats à long terme. L'anglais demeure la principale langue de travail à l'administration centrale et dans presque toutes les régions en dehors du Québec.

À cet égard, le Ministère a surtout insisté sur la formation linguistique afin de rehausser la compétence bilingue des superviseurs et des employés qui doivent fournir les services centraux et du personnel. Comme nous l'avions signalé l'an dernier, la Direction générale des services sociaux, de concert avec la Commission de la Fonction publique, avait mis sur pied un cours de formation linguistique pour aider les Anglophones à développer leur compréhension orale du français afin qu'ils puissent suivre leurs collègues parlant la langue de Molière lors des réunions. Les premiers résultats indiquent que les participants ont été satisfaits du projet et que l'usage du français s'est accru. Il s'agit là d'une initiative intéressante qui devrait être évaluée en profondeur afin de déterminer si elle peut être utile ailleurs dans la Fonction publique.

La participation globale des Francophones n'a que légèrement augmenté et atteint près de 22 %. Il faut par ailleurs signaler un léger progrès parmi les 1 951 scientifiques, dont quelque 15 % étaient des Francophones en 1982, en regard de 14 % l'an passé. Dans la catégorie Exploitation, la situation reste essentiellement la même : ils y constituent 10,3 % des 863 employés.

Après avoir changé de tutelle à plusieurs reprises, le programme Condition physique et sport amateur fut détaché du Secrétariat d'État et rattaché, le 1er octobre 1982, à Santé et Bien-être social. Notre vérification nous a permis de constater que la nouvelle Direction générale ne s'était pas encore donnée une politique globale en matière de langues officielles, ni de lignes directrices touchant l'aide financière aux associations de conditionnement physique et de sport amateur. De plus, bien qu'elle soit en mesure d'assurer un service acceptable au public, la plupart de ses experts-conseils sont incapables de fournir un service spécialisé en français ou de promouvoir la participation des Francophones aux activités des associations nationales de sport. Nous avons également remarqué que les gestionnaires ne comprenaient pas très bien les objectifs de la réforme linguistique et n'avaient pas vraiment à coeur le règlement des problèmes linguistiques.

En fin d'année, le Ministère nous a fait part des initiatives qu'il entendait prendre afin d'améliorer la situation dans ce domaine. Il a déjà procédé à un examen de la capacité linguistique de la Direction générale ainsi que des associations qu'elle subventionne, et confié à un agent supérieur la coordination de ses programmes de langues officielles. La Direction générale rédigera en début d'année 1983 un plan en matière de langues officielles et l'on a également demandé au Centre national du sport et de la récréation de faire de même. Enfin, les associations sportives et de conditionnement physique seront prévenues que le renouvellement des subventions sera fonction d'un accroissement de la gamme des services offerts dans les deux langues officielles. Nous suivrons ce dossier au cours de 1983 afin de mesurer le progrès dans la mise en oeuvre de ces mesures.

La majorité des 20 plaintes que nous avons reçues au sujet du Ministère en 1982 portait sur l'accueil téléphonique en anglais seulement et sur des écriteaux unilingues. Nous nous devons de louer la collaboration du Ministère quant au règlement de ces plaintes; ainsi, à deux reprises, il a corrigé la situation dans les vingt-quatre heures.

Condition physique et sport amateur a fait l'objet de cinq griefs. L'un, dont il est fait état dans la Partie II du présent rapport, portait sur un manque de service en langue française à un groupe d'athlètes francophones; deux autres visaient une correspondance anglaise expédiée à des Francophones; un quatrième faisait état de la non-disponibilité d'une publication en français; et le dernier traitait d'un néologisme anglais dans un texte français. Nous avons obtenu une bonne coopération dans le traitement de ces plaintes.

Sciences et Technologie

Le ministère d'État chargé des Sciences et de la Technologie a maintenu en 1982 son niveau élevé de bilinguisme. Il a aussi réalisé des gains au chapitre de la participation et effectué un sondage auprès de ses employés dans le but d'améliorer la situation sur le plan de la langue de travail.

Plus des trois-quarts des 156 employés du Ministère occupent des postes bilingues pour lesquels 87 % satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Comme il faut un niveau de compétence intermédiaire ou supérieur dans presque tous ces cas, le Ministère est en mesure d'offrir à sa clientèle un excellent service dans les deux langues officielles. Toutes les publications paraissent en français et en anglais et l'on demande au lecteur d'indiquer sur une carte-réponse la langue dans laquelle il souhaite recevoir les publications à venir.

Le personnel est composé de 93 Anglophones et de 63 Francophones. En 1982, le taux de participation de ces derniers a augmenté dans presque toutes les catégories professionnelles, et spécialement dans celle des Scientifiques et des spécialistes où l'on trouve désormais deux Francophones sur 13 employés, alors qu'il n'y en avait pas un seul auparavant. Malheureusement, la proportion d'Anglophones dans la catégorie Soutien administratif (21 sur 54) a diminué de 4 % par rapport à l'an dernier. Elle est faible également dans quatre des cinq unités administratives du Ministère.

Le Ministère encourage son personnel francophone à travailler en français et les services centraux et du personnel, de même que les documents de travail, sont généralement disponibles dans les deux langues. En outre, selon un récent sondage, 95 % des employés sont encadrés dans la langue de leur choix. Un climat aussi favorable devrait manifestement encourager l'emploi des deux langues au travail. Il ressort pourtant du même sondage que le français n'est utilisé par les Francophones que 37 % du temps et 16 % par les Anglophones, ce qui constitue, dans l'un et l'autre cas, une baisse par rapport à l'an dernier. La direction devra donc se donner une stratégie adaptée à la situation pour que son personnel travaille davantage en français.

Le Ministère n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1982.

Secrétariat d'État

Le Secrétariat d'État a pris les mesures nécessaires pour combler certaines des lacunes les plus évidentes que nous avions signalées l'an dernier. Il a examiné, par exemple, les exigences linguistiques de tous les postes des cours de citoyenneté et il enverra sous peu à chacune d'elles un exposé sur la façon de traiter avec les candidats. Le Secrétariat d'État a également entrepris de revoir tous les postes qui supposent des relations avec le public, afin de déterminer s'il y a lieu de relever le niveau des compétences linguistiques exigées. De plus, il projette de diffuser à tous les employés qui assurent l'accueil téléphonique ou la réception, de nouvelles directives détaillées sur les rapports avec le public. Malgré ces mesures encourageantes, nous devons signaler que le Ministère n'exerce aucun contrôle efficace sur l'aspect linguistique des services dispensés par les organismes qu'il appuie. De plus, il se doit d'accorder plus d'importance au taux de participation des Francophones et des Anglophones.

Mis à part le Bureau des traductions, le Ministère compte 1 429 employés dont 884 occupent des postes bilingues; 86 % d'entre eux répondent aux exigences linguistiques de leurs postes, dont la plupart exigent un niveau de compétence supérieur. À l'heure actuelle, le contribuable peut généralement se faire servir dans la langue officielle qu'il désire à tous les bureaux du Ministère, bien que l'accueil téléphonique soit parfois déficient et que la correspondance ne soit pas toujours rédigée dans la langue du destinataire.

Le Ministère verse une aide financière à des associations de tous genres. Lors de l'octroi de ses subventions ou de ses contributions, il exige de façon générale que le bénéficiaire se conforme à la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, il n'a pas encore établi de lignes directrices précises à cet égard et ne semble pas exercer le contrôle qui s'impose. Cette situation n'étant pas particulière au Secrétariat d'État, un comité auquel il participe a entrepris de l'étudier. Nous osons espérer que ce comité sera plus expéditif que d'autres. D'ici là, il nous semble que le Ministère devrait agir plus vigoureusement en la matière en leur expliquant clairement les mesures à prendre pour respecter la *Loi sur les langues officielles*. Il ferait ainsi figure de chef de file.

Si on exclut le Bureau des traductions, l'effectif du Ministère se compose de 54 % d'Anglophones et de 46 % de Francophones. Dans l'ensemble, la participation anglophone reste beaucoup trop faible et est même tombée à 45 % dans la catégorie Soutien administratif, soit une baisse de 2 % par rapport à l'an dernier. Cependant, sa proportion parmi les gestionnaires est passée en un an de 27 % à 51 %. Les Francophones, pour leur part, constituent 27 % de l'effectif de la catégorie Techniciens — alors qu'ils n'en formaient que 17 % l'an dernier — et 25 % des employés de la catégorie Scientifiques et spécialistes. S'il ressort de ces chiffres qu'une amélioration sensible s'est produite, il n'en demeure pas moins que le Ministère doit faire le nécessaire pour atteindre un meilleur équilibre entre les deux groupes linguistiques dans son ensemble, aussi bien que dans ses diverses composantes.

Le Bureau des traductions est encore un cas à part. Quatre-vingt-un pour cent des traductions se font de l'anglais au français et 85 % des employés sont francophones.

De manière générale, la plupart des employés du Secrétariat d'État de la région de la Capitale nationale peuvent communiquer avec leur supérieur immédiat dans la langue officielle de leur choix. Cependant, la langue de travail peut varier d'un programme à un autre selon la nature des activités qui s'y déroulent ainsi que la composition linguistique du personnel qui y est affecté. Les réunions se tiennent donc souvent en anglais et en français lorsque les deux groupes y sont fortement représentés. A l'échelon régional, l'anglais est la langue des communications internes, sauf au Québec, où le français domine. Au Nouveau-Brunswick les deux langues ont cours.

En 1982, nous avons reçu dix-neuf plaintes contre le Ministère. Cinq portaient sur l'accueil téléphonique unilingue à Hull, Montréal, Hamilton, Edmonton et Vancouver et sept portaient sur des communications écrites qui n'avaient pas été rédigées dans la langue officielle du destinataire. Les autres avaient trait à divers problèmes de langue de service. Dans tous les cas, le Ministère a fait preuve d'un bon esprit de collaboration.

Sénat

Sortant, en 1982, de sa longue hibernation en matière de langues officielles, le Sénat a commencé à poser les premiers jalons de sa réforme linguistique. Même s'il est encore assez loin du but, surtout en ce qui touche la langue de travail, son réveil nous permet une halte agréable qui nous change de la complainte habituelle au sujet de cette institution.

L'indice le plus révélateur a été la nomination d'un coordonnateur des langues officielles qui a été chargé notamment d'établir un plan général d'action assorti d'un échéancier, donnant ainsi suite à une recommandation du Comité mixte sur les langues officielles ainsi qu'à une recommandation de notre Bureau formulée en 1977 lors d'une vérification. Le Sénat se propose aussi de déterminer les exigences linguistiques de ses postes et d'évaluer les connaissances des titulaires à cet égard.

D'autres mesures concrètes ont aussi été prises en cours d'année: engagement d'un conseiller légiste bilingue, révision du texte français du *Règlement du Sénat*, amélioration des services d'interprétation simultanée pour les séances des comités, et dernières retouches à la bilinguisation des inscriptions relevant de lui à l'intérieur des édifices du Parlement. Des dispositions ont aussi été prises pour assurer dans les deux langues l'accueil par les gardes de sécurité. À une ou deux exceptions près, tous les greffiers des comités sont maintenant bilingues.

Quoiqu'elle n'ait pas encore évalué les connaissances linguistiques de son personnel, l'administration du Sénat estime qu'environ 65 % de ses 374 employés peuvent être classés bilingues. Par ailleurs, 52 personnes ont suivi des cours de langue en 1982 contre quatre l'an dernier.

Le Sénat s'est jusqu'ici fondé sur des principes implicites qu'il devrait dorénavant définir de façon plus formelle s'il veut en assurer une application uniforme. Il devrait aussi établir des contrôles pour mesurer les progrès accomplis. Ces deux éléments font toutefois partie des priorités pour 1983. Si le Sénat peut établir qu'environ 58 % de l'effectif est de langue française et 42 % de langue anglaise, il n'est pas en mesure cependant de fournir des données sur la répartition de chaque groupe linguistique par catégorie professionnelle. Ces chiffres nous apparaissent pourtant essentiels pour pouvoir évaluer avec justesse la situation et apporter les correctifs voulus.

Au plan de la langue de travail, on maintient la pratique courante d'émettre avis et directives aux employés dans les deux langues et le français s'emploie plus souvent qu'auparavant au cours des réunions. Par contre, la supervision ne s'excerce pas toujours dans la langue appropriée et le bilinguisme des services centraux est faible aux échelons supérieurs. Le Sénat devra se pencher de plus près au cours de 1983 sur la question de la langue de travail.

Trois plaintes ont été déposées contre le Sénat en 1982. La première concernait l'absence d'interprétation simultanée à une séance d'un comité tenue à Guelph. La deuxième mettait en cause l'unilinguisme de la réception téléphonique, et la dernière, l'unilinguisme d'une inscription. Ces plaintes ont été réglées de manière satisfaisante ainsi que trois autres datant des années passées. La collaboration du Sénat au règlement des plaintes s'est grandement améliorée.

Service correctionnel

L'année 1982 laisse voir une éclaircie dans le ciel linguistique — jusque-là plutôt sombre — du Service correctionnel du Canada. La haute direction a, semble-t-il, résolument décidé de faire de la réforme linguistique une priorité. Elle devra toutefois faire preuve de ténacité pour surmonter le gros handicap qui l'afflige, la faible capacité bilingue du personnel de ses quelque 60 établissements.

Le Service a étendu sa politique des langues officielles de façon à englober l'orientation et le tribunal disciplinaire dans les services essentiels qui doivent être offerts aux détenus dans la langue de leur choix. Il a de plus exigé des administrateurs de

ses centres correctionnels qu'ils établissent des plans d'action précis et il a effectué, le cas échéant, des vérifications ponctuelles pour mieux cerner les difficultés et faire comprendre aux gestionnaires l'importance à accorder aux langues officielles.

Le point noir demeure toujours le faible taux de bilinguisme de l'organisme à l'extérieur du Québec et de la région de la Capitale nationale. Sur quelque 10 000 postes, moins de 13 % sont bilingues et 80 % de ceux-ci se trouvent à l'administration centrale et au Québec. À l'ouest d'Ottawa, il n'y a que 170 postes bilingues sur plus de 5 700. Si l'on ajoute à cela que 40 % des postes bilingues n'exigent de leurs titulaires que le niveau minimum de compétence, on n'est guère étonné de voir que les services essentiels (santé, psychologie, aumônerie et examen des cas) dispensés aux détenus francophones dans les établissements de l'Ontario et des provinces de l'Ouest laissent beaucoup à désirer.

Pour tenter de parer au plus pressé, le Service a en collaboration avec notre Bureau fait des vérifications auprès de plusieurs pénitenciers de ces provinces et a dressé des plans d'action précis. Mais ceux-ci resteront lettre morte si le Service n'assure pas dans les délais les plus brefs un bilinguisme véritable par l'embauche de personnel bilingue et la formation linguistique des effectifs en place, comme nous nous évertuons à le lui répéter année après année. Les chiffres de 1982 à ce sujet sont décevants. Des 34 postes bilingues dotés en Ontario et dans l'Ouest au cours de l'année, seulement quatre ont été pourvus de titulaires préalablement qualifiés du point de vue linguistique et, dans ces mêmes régions, seulement 20 personnes ont suivi des cours de formation linguistique.

Le taux global de participation des deux groupes linguistiques est raisonnablement bien équilibré, les Anglophones comptant pour 68 % de l'effectif et les Francophones pour 32 %. Toutefois la présence francophone demeure relativement faible chez les cadres supérieurs (4 sur 17) et la répartition régionale comporte toujours de graves anomalies. Au Québec, il n'y a qu'une quinzaine d'Anglophones sur quelque 2 950 personnes et, dans les provinces anglophones, 125 Francophones sur près de 6 600 employés. Devant ces chiffres, on constate sans surprise que l'anglais est la langue de travail dans les institutions des provinces anglophones et que le français domine sans conteste au Québec. À l'administration centrale, le français a toujours de la difficulté à se tailler une place acceptable, même si 37 % du personnel est de langue française.

Treize plaintes ont été déposées contre le Service correctionnel en 1982. Neuf avaient trait au manque de services bilingues pour les détenus, une à l'unilinguisme de l'affichage, une aux communications internes, une autre à l'envoi d'une lettre en anglais à une organisation francophone et la dernière déplorait l'unilinguisme des services d'accueil aux visiteurs. Cinq cas ont été réglés en cours d'année, de même que neuf autres qui remontaient aux années antérieures.

Société canadienne des Postes

Société de la Couronne depuis le 15 octobre 1981, Postes Canada a malheureusement connu une détérioration de sa situation linguistique déjà lamentable. Nous

devons cependant ajouter que la Société subit les affres d'une réorganisation importante et que quelques signes nous permettent d'espérer une certaine amélioration dans un avenir prochain.

En sa qualité de société de la Couronne, Postes Canada n'est plus assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la Fonction publique*, mais plutôt au *Code canadien du travail*. Celui-ci n'impose aucune exigence en matière de langues pour les postes comportant le service au public et l'ancienneté demeure apparemment le seul critère de nomination. La direction estime qu'elle ne peut exiger que les candidats à des postes bilingues répondent, au moment de leur nomination, aux exigences linguistiques. En mars 1982, lorsqu'elle a réouvert les discussions avec le Syndicat des postiers du Canada, la gestion a omis malheureusement de soulever cette question et a ainsi manqué une bonne occasion de relever la qualité linguistique de son service au public. Si c'est là l'attitude adoptée par un des organismes publics les plus importants du Canada, on peut se demander ce que signifient en pratique les dispositions de la nouvelle Constitution touchant l'aspect linguistique du service au public.

Du côté positif, certains administrateurs régionaux et de district ont pris conscience de leurs obligations à l'endroit de la réforme linguistique. Ils ont en effet tenu des discussions avec des associations de groupes minoritaires afin de déterminer les régions où il existe une demande importante et d'élaborer des plans pour la prestation de services dans la langue de la minorité. Cette initiative n'a malheureusement pas fait tache d'huile; nous continuerons néanmoins à encourager la Société à travailler en ce sens.

Dans le contexte de sa réorganisation, la Société a embauché en octobre un coordonnateur qui sera chargé de tous les aspects du programme de langues officielles et chacune des neuf nouvelles divisions régionales se verra attribuer un coordonnateur des langues officielles relevant directement du directeur du personnel. Cela devrait mettre davantage en lumière les questions de langues.

Des 59 194 employés de la Société, seulement 6,3 % occupent des postes bilingues. En l'absence d'une ventilation régionale à jour, on nous a dit que la répartition par régions devrait être à peu près la même que l'an dernier. Cela n'est guère encourageant. Dans notre rapport de 1981, par exemple, nous avions fait remarquer que dans le sud de l'Ontario, où il y a en tout quelque 20 000 postes, seulement 45 employés compétents dans les deux langues occupaient des postes bilingues. Dans l'est et le nord de la province, cette proportion était de 30 % de 1 096 employés et de 31 % de 3 900 employés dans la région de la Capitale nationale. Au Nouveau-Brunswick et dans l'ensemble des régions bilingues du Québec (où l'on compte dans l'un et l'autre cas près de 1 500 employés), environ 15 % de l'effectif occupaient des postes bilingues. En Colombie-Britannique, il n'y avait qu'*un seul* employé bilingue sur 7 000, tandis qu'on en dénombrait seulement 30 sur 2 286 au Manitoba. Dans les circonstances, il nous est impossible de croire que la gestion de Postes Canada prend au sérieux ses responsabilités en matière de langues officielles. Nous continuerons donc à la tenir responsable des lacunes en ce domaine et nous espérons que le Comité parlementaire mixte et le Conseil du Trésor en feront autant.

Partout sauf au Québec, l'anglais demeure la principale langue de travail. Cependant, les documents internes sont produits dans les deux langues et les services centraux et du personnel sont généralement offerts dans la langue que l'employé préfère. Nous avons également noté certains progrès, au siège social, en ce qui concerne l'utilisation du français.

Dans l'ensemble, la participation des Francophones est passée de 29,3 % à 29,9 %. Elle a atteint 30 % et 32 % respectivement aux niveaux inférieur et intermédiaire, 18 % parmi les cadres supérieurs et 24 % à la haute direction. Encore une fois, malgré l'absence d'une ventilation régionale, nous pouvons croire, d'après les chiffres de l'an dernier, qu'il y a peu de Francophones en dehors du Québec et des régions bilingues de l'Ontario. Les Anglophones, pour leur part, représentent seulement 2 % des 15 500 employés du Québec. La Société doit donc redoubler ses efforts afin d'assurer une représentation équitable des groupes linguistiques minoritaires, soit les Anglophones au Québec et les Francophones ailleurs au pays.

Comme d'habitude, la plupart des 127 plaintes reçues cette année portaient sur l'absence de service bilingue aux guichets des bureaux de poste. La Société prend un temps fou à régler les questions les plus banales. A la fin de l'année, il y avait au-delà d'une cinquantaine de plaintes en suspens, certaines datant déjà de plus d'un an. Il est clair qu'il faudra y aller d'une main ferme pour redresser la situation. La Société devra également s'efforcer de simplifier sa procédure trop complexe de règlement des plaintes.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a pour mandat d'aider les institutions et les organismes publics et privés qui s'intéressent à l'industrie de l'habitation. Ses bureaux locaux sont aussi fréquemment en contact avec le grand public.

En 1982, la Société a fait certains progrès quant à sa politique en matière de langues officielles. Elle a enfin ajouté à son *Manuel des directives et des méthodes* des chapitres sur la traduction, les langues officielles et la formation linguistique. Elle a aussi pris la décision de doter de titulaires linguistiquement compétents 218 postes qu'elle considère « stratégiques » et elle a inséré dans son processus de vérification opérationnelle les questions de langues officielles. Son programme de travail pour l'année qui vient devra comprendre les mesures suivantes : amélioration du service bilingue dans certains bureaux, renforcement du statut du français en tant que langue de travail et d'encadrement, et correction des déséquilibres restant sur le plan de la participation des deux groupes linguistiques.

Généralement en mesure de servir sa clientèle dans la langue que celle-ci préfère, la SCHL doit maintenant aplanir les quelques difficultés qui ont surgi dans la prestation de services intéressant les économies d'énergie et l'isolation des maisons. Elle doit également améliorer la capacité bilingue des bureaux de district de

Fredericton, Saint-Jean, Toronto, Windsor, Winnipeg et Vancouver; elle a jusqu'ici tardé à prendre les mesures qui s'imposaient.

La SCHL a un effectif de 3 446, et 846 postes requièrent la connaissance des deux langues officielles; toutefois, plus du quart des titulaires ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leurs postes. La situation est particulièrement déplorable à la haute direction où seulement 19 employés sur 29 sont bilingues. Cette carence a inévitablement des répercussions néfastes sur la langue de travail : au bureau national et dans les régions autres que le Québec, les réunions se tiennent principalement en anglais, la supervision en français laisse beaucoup à désirer et l'anglais demeure la langue la plus utilisée. Nous souhaitons donc voir la Société faire des progrès importants dans ces domaines.

La proportion d'Anglophones et de Francophones y est de 68 % et 32 % respectivement. Au bureau national, la participation francophone est un peu faible aux échelons supérieurs (6 hauts dirigeants sur 24), mais trop forte dans la catégorie Soutien administratif (260 sur 523). Au Québec, la participation des Anglophones est extrêmement faible : 13 employés sur 463 dans l'ensemble, et 6 sur 189 aux échelons supérieurs. Cette situation laisse clairement à désirer et on devrait s'y attaquer en priorité lorsqu'il y aura des postes à pourvoir.

La SCHL a réglé cette année deux plaintes qui étaient restées en suspens à la fin de l'année dernière; il s'agissait dans l'un et l'autre cas de l'accueil téléphonique unilingue dans les provinces de l'Atlantique. Des 20 plaintes reçues cette année, la majorité portait sur l'unilinguisme de l'accueil des services au téléphone et au comptoir. Les autres s'insurgeaient contre des communications transmises dans la langue inappropriée, des fautes d'anglais ou de français, et des annonces qui n'avaient pas été publiées dans la presse minoritaire francophone. Grâce à la collaboration empressée de la Société, 15 d'entre elles ont pu être réglées.

Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne

Cette année encore, nous ne pouvons que louer la Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne pour son excellent rendement linguistique.

De ses 25 employés, 15 (12 à Montréal et trois à Toronto) sont en mesure d'assurer le service dans les deux langues officielles. Selon une enquête-maison destinée à évaluer le degré de satisfaction de la clientèle, celle-ci a, dans une proportion de 90 %, jugé le rendement linguistique de la Société de bon à excellent.

La langue de travail est le français à Montréal et l'anglais à Toronto, et les services administratifs et du personnel sont offerts dans les deux langues. La Société compte 12 employés francophones et 13 anglophones.

La Société n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1982.

Société du crédit agricole

La Société du crédit agricole fournit des crédits à long terme et des conseils de gestion à ceux qui désirent acquérir ou développer une entreprise agricole. Dès l'origine, elle a décidé que ses clients avaient le droit de bénéficier de ses services et de discuter de leurs affaires dans la langue officielle de leur choix. Elle mérite maintenant à cet égard la cote *très bien*. Des progrès s'imposent toutefois pour ce qui est de l'utilisation des deux langues officielles dans les communications internes.

La Société compte 650 employés dont 150 à son siège social d'Ottawa. Les autres se répartissent entre plus de 100 petits bureaux à travers le pays. Elle a déterminé que 22 régions devaient bénéficier de services dans les deux langues officielles et y a affecté sans hésiter le personnel qualifié requis.

Les communications internes de la Société ne faisant pas l'objet d'une vérification régulière, il est assez difficile de se faire une idée précise de l'utilisation qu'on y fait du français et de l'anglais. Nous aimerions toutefois rappeler à la Société que les bureaux de district situés dans les régions bilingues devraient pouvoir communiquer dans la langue officielle de leur choix avec les bureaux régionaux dont ils relèvent.

Globalement, la participation des deux groupes linguistiques est équitable. Les Francophones représentent environ 29 % du personnel de la Société. Au siège social leur proportion atteint 35 %; ils sont assez bien répartis dans les diverses catégories professionnelles. Notons par contre qu'il n'y a au Québec que 3 % d'Anglophones, ce qui est extrêmement faible. La Société devrait faire un effort particulier pour rejoindre les étudiants anglophones des établissements d'enseignement agricole de la province et les informer des possibilités de carrière que peut offrir la Société ainsi que des vacances au sein de son personnel.

Nous avons reçu deux plaintes contre la Société cette année. La première émanait d'une entreprise d'Ottawa qui avait reçu des appels d'offre en anglais, alors que sa préférence allait vers le français. La Société demandera dorénavant aux fournisseurs leur préférence à cet égard. L'autre plainte, qui est encore à l'étude, mettait en cause un kiosque de la Société lors d'une exposition tenue à Régina.

Société pour l'expansion des exportations

La Société pour l'expansion des exportations offre aux exportateurs des services d'assurances, de garanties et de prêt. S'il est vrai que sa politique des langues officielles l'a mise à l'abri des plaintes par le passé, il est aussi vrai qu'elle ne lui a pas encore permis d'encourager l'usage du français au travail, ni d'accroître le pourcentage de l'effectif francophone.

Une récente vérification démontrait que l'anglais est la langue habituelle des communications écrites de ses clients, alors que le français est régulièrement utilisé lors d'échanges à caractère informel. Si 40 % de l'effectif de la SEE est bilingue, on constate tout de même dans certains secteurs que le niveau de bilinguisme des

réceptionnistes gagnerait beaucoup à être amélioré. La Société devrait également déterminer de façon plus systématique et plus active dans quelle langue officielle ses clients préfèrent être servis et veiller au respect de leur choix.

Parce que c'est la langue dans laquelle la plupart des clients préfèrent communiquer et parce que 38 des 98 superviseurs sont unilingues, l'anglais demeure la principale langue de travail. De plus, elle est souvent utilisée dans les échanges entre le siège social et la région du Québec. Des documents internes comme ceux du conseil d'administration sont rédigés en anglais et, en général, les réunions se déroulent dans cette langue seulement, sauf dans les divisions du Personnel et de l'Afrique. C'est le cas également de beaucoup d'appréciations du rendement de Francophones. Par ailleurs, l'organisme n'assure pas en français ses services techniques comme ceux de l'analyse économique, des prêts, de l'aide juridique et de l'assurance. Bref, sur le plan de la langue de travail, la Société a beaucoup à faire pour relever sa cote.

Les Francophones correspondent à 23 % du personnel de la Société, proportion inchangée par rapport à l'an dernier, et sont assez équitablement représentés à tous les échelons, sauf à la haute direction où l'on en compte 15 sur 78 (19 %). Nous exhortons donc la Société à redresser la situation.

Aucune plainte n'a été déposée contre la Société en 1982.

Solliciteur général

Le Secrétariat du ministère du Solliciteur général semble avoir de la difficulté à mettre en marche sa réforme linguistique. Compte tenu de la stagnation des derniers mois, nous sommes même portés à croire que les initiatives prises dans ce sens l'an dernier étaient purement illusoires.

Le Secrétariat n'a pas encore diffusé sa politique sur les langues officielles et, bien qu'il ait engagé la procédure de dotation, le poste de coordonnateur des langues officielles demeure encore vacant. En réalité, l'administration du programme des langues officielles a un caractère provisoire depuis plus de deux ans, et elle demeurera ainsi tant que la réorganisation des services administratifs et de la Direction des ressources humaines n'aura pas été achevée. Pour que cette situation débloque, il faudrait en fait que la haute direction se décide à rendre le programme des langues officielles permanent.

Signalons par exemple que même si 178 postes sur 253 sont bilingues, les titulaires ne sont tenus de posséder qu'un niveau de compétence minimal ou intermédiaire. Cela signifie que le personnel est souvent incapable de répondre à des questions complexes et qu'il est obligé d'avoir recours aux services de traduction dans ses réponses écrites. L'an dernier, le Secrétariat a donc décidé de relever les exigences linguistiques de 52 postes. Il s'agissait d'une initiative louable. Malheureusement, seulement neuf postes ont été touchés, les exigences des 43 autres ne seront modifiées qu'au départ des titulaires.

Situation inchangée par rapport à l'an dernier, les Anglophones représentent 71 % de l'effectif et les Francophones, 29 %. Toutefois la proportion de ces der-

niers s'est accrue de façon significative dans certains secteurs; ils représentent 25 % de la direction, 33 % des cadres et 30 % du personnel de la catégorie Administration et service extérieur. Malgré une augmentation de 2 %, la proportion de Francophones dans la catégorie Scientifiques et spécialistes demeure très faible (10 %).

L'accroissement du nombre de gestionnaires francophones devrait normalement se traduire par une utilisation plus répandue du français dans les activités courantes. Or, il n'en est rien. L'anglais continue à prédominer à l'administration centrale. De toutes les appréciations du rendement, 5 % seulement (11 sur 222) furent rédigées en français et le Secrétariat lui-même n'a pas réalisé son objectif — fixé pourtant en 1979 — de veiller à ce que les employés soient encadrés dans la langue de leur choix. D'ailleurs, dix des 54 superviseurs ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste.

La seule plainte que nous ayons reçue en 1982 portait sur l'unilinguisme des étudiants embauchés pendant l'été pour le programme Opération-identification, parrainé par le Secrétariat. Cette plainte est toujours à l'étude.

Statistique Canada

La situation des langues officielles continue de s'améliorer à Statistique Canada. Cette année, tout en maintenant à un niveau satisfaisant les services bilingues qu'il donne à un vaste public, l'organisme s'est distingué en matière de participation et il a pris des initiatives intéressantes en ce qui concerne la langue de travail.

Près de 44 % de ses 4 814 postes sont bilingues et 76 % de leurs titulaires répondent aux exigences voulues, ce qui marque un recul de 5 % en deux ans. Le Bureau envisage d'accroître ses effectifs bilingues en embauchant davantage d'employés déjà qualifiés linguistiquement et en offrant plus de possibilités de formation linguistique.

En 1982, Statistique Canada a pris un certain nombre de mesures pour améliorer ses services au public. C'est ainsi que l'on demande maintenant aux répondants des enquêtes sur la population active d'indiquer la langue officielle dans laquelle ils désirent être interviewés. La direction a décidé en outre de doter de personnel bilingue son bureau de Terre-Neuve, celui-ci étant le seul des huit bureaux régionaux qui n'était pas encore en mesure de traiter avec le public dans les deux langues officielles.

Le taux de participation globale des Francophones se situe à 35 % environ (1 669 employés), mais les trois-quarts d'entre eux sont au bas de l'échelle hiérarchique. Pourtant, les Francophones sont passés cette année de 18 à 20 % dans la haute direction, et de 19 à 23 % dans la catégorie Scientifiques et spécialistes. Les Anglophones sont de leur côté sous-représentés aux bureaux régionaux de Montréal et d'Ottawa. La participation des Francophones reste faible partout ailleurs qu'au Québec et dans la région de la Capitale nationale.

En matière de langue de travail, unissant ses efforts à ceux du ministère de la Santé et du Bien-être social, Statistique Canada a établi un centre de formation

spécialisé dans l'enseignement de la langue seconde, et met actuellement au point un programme spécial destiné à accroître le bilinguisme de ses superviseurs, pour la plupart anglophones. Une enquête récente auprès de plus de 2 000 employés, portant sur la langue de travail a souligné le besoin d'une amélioration dans ce domaine, puisqu'elle révélait que le français n'était utilisé qu'à 16 % du temps dans les échanges avec les superviseurs.

Statistique Canada a pris plusieurs autres initiatives intéressantes relativement à la langue de travail. Par exemple, il organise avec des scientifiques et spécialistes francophones des réunions ayant pour objet de déterminer les problèmes associés à la rédaction en français des textes techniques et administratifs. À cela s'ajoute la mise à jour, en collaboration avec le Bureau des traductions, d'une nouvelle version du *Fonds terminologique de Statistique Canada*.

Nous avons reçu cette année sept plaintes contre Statistique Canada. Quatre concernaient divers aspects des services au public; les autres avaient trait à la mauvaise qualité du français dans des notes de service et à un avis, en anglais seulement, apposé sur un tableau d'affichage. Statistique Canada a collaboré sans réserve au règlement de ces plaintes.

Téléglobe Canada

Téléglobe Canada a su maintenir pour une autre année l'excellence de sa performance en matière de langues officielles.

La Société réussit sans peine à desservir sa clientèle spécialisée en français et en anglais. Plus de 45 % de ses 1 379 employés (y compris une vingtaine de téléphonistes qui acheminent les appels outre-mer) exercent des fonctions qui exigent une connaissance des deux langues officielles, que la plupart maîtrisent suffisamment bien. De plus, Téléglobe offre à ses téléphonistes un programme spécial de perfectionnement.

La répartition entre employés anglophones et francophones, qui travaillent presque tous à Montréal, est restée à peu près inchangée à 51 % et 49 % respectivement. Les premiers prédominent dans la catégorie Administration et service extérieur et dans celle de l'Exploitation, dans une proportion de 68 % et 61 %, alors que les seconds composent 72 % du personnel de soutien. Les deux groupes sont représentés à peu près également dans la haute direction et la catégorie Scientifiques et spécialistes.

Malgré la prédominance de l'anglais dans le monde international des télécommunications, Téléglobe s'est employée, à l'intérieur de ses propres activités, à promouvoir l'utilisation du français, spécialement dans les secteurs technique et professionnel où beaucoup de Francophones continuent de travailler principalement en anglais. Presque tous les instruments de travail sont bilingues et en général les employés peuvent communiquer oralement et par écrit avec leurs supérieurs immédiats dans la langue officielle de leur choix. Selon une enquête effectuée en 1981, 89 % des employés de Téléglobe sont évalués dans leur langue, ce qui constitue une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente. En 1983,

l'organisme prévoit de donner d'autres cours de langue aux superviseurs qui ne satisfont pas encore aux exigences linguistiques de leur poste.

Le nouveau logotype adopté par Téléglobe il y a un peu plus d'un an, logotype qui respecte davantage les exigences de la *Loi sur les langues officielles*, ne semble pas avoir entraîné d'autres retombées linguistiques. Nous félicitons de nouveau la Société de sa collaboration innovatrice dans le règlement de cette affaire.

Nous n'avons reçu aucune plainte en 1982 au sujet de Téléglobe Canada.

Transports

Le ministère des Transports s'est surtout consacré cette année à l'amélioration des services linguistiques dans les aéroports et à la révision de sa politique en matière de langues officielles. Malheureusement, l'absence de mécanismes de contrôle se fait toujours sentir et les efforts dans le domaine de la participation n'ont pas eu toutes les retombées prévues.

C'est principalement aux aéroports, à partir de ce qu'il voit et au contact des gens avec qui il traite, que le public peut tracer le portrait linguistique du Ministère. Le recensement de toutes les anomalies linguistiques dans l'affichage aux 28 principaux aéroports du pays ainsi que la mise en oeuvre d'un programme conçu pour les corriger se révélèrent donc des démarches importantes. Un pas décisif a également été franchi au chapitre de la publicité : aux termes d'un nouveau contrat signé en 1982, celle-ci devra désormais être reconnue et comprise par les deux communautés linguistiques.

Quant aux concessionnaires, ils ont vu leur rendement linguistique soumis à des contrôles. Il reste cependant beaucoup à faire pour que les clauses linguistiques soient prises avec tout le sérieux voulu par ceux qui signent ces contrats. Une campagne de sensibilisation auprès des principaux concessionnaires et des transporteurs aériens était bien planifiée, mais sa réalisation s'avère plus lente que prévu.

Le secteur maritime améliore peu à peu ses communications avec le public, mais la région du Centre commence seulement à identifier ses clients. Quant à l'Administration des transports de surface, centralisée à Ottawa, elle n'a pas de difficulté à répondre aux demandes écrites et téléphoniques dans la langue appropriée.

Le Ministère possède maintenant 3 855 postes bilingues pourvus en personnel (20 % de l'effectif), et ces postes sont occupés à 80 % par des titulaires répondant à leurs exigences linguistiques. En pourcentage, il n'y a que la catégorie Techniciens qui ait enregistré un progrès par rapport à l'an dernier, les reculs variant dans les autres catégories de 0,3 % à 7,1 %.

En matière de langue de travail, les communications entre l'administration centrale et la région du Québec ont fait l'objet d'une étude dans les secteurs de l'Administration des transports aériens et de la Garde côtière. Après avoir déterminé les raisons pour lesquelles l'information s'échange trop souvent en anglais, le Ministère a

formulé des recommandations, commencé leur mise en oeuvre et établi des contrôles.

La traduction des outils de travail existants se poursuit et les nouveaux paraissent simultanément dans les deux langues. Ainsi, cette année, onze millions de mots sont passés d'une langue à l'autre. Quant au programme de traduction des manuels du brise-glace *Pierre-Radisson*, il est presque terminé, mais seulement un petit nombre de manuels bilingues sont entre les mains de l'équipage.

Le taux de participation des Francophones au ministère des Transports s'est accru faiblement en 1982, pour se situer à 21,6 %. Le Ministère s'était fixé des objectifs par secteur et par région : il a connu un certain succès, entre autres dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, où les Francophones ont augmenté de 4,1 % pour atteindre 18,1 % (130 sur 717). Les progrès — et la proportion — dans les régions sont cependant faibles (8,4 % de Francophones dans la région des Maritimes de l'Administration aérienne et 4,5 % à l'Administration maritime pour le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et l'Île du Prince-Édouard). Par ailleurs, la participation anglophone au Québec a décru de 1 % pour tomber à 8,5 %. Quant à la haute direction, les Francophones y ont chuté de 26 à 21, revenant ainsi pratiquement aux chiffres de 1978.

Le nombre de plaintes reflète bien les préoccupations des voyageurs : 28 des 41 que nous avons reçues cette année portaient sur l'affichage ou le service dans les aéroports. La bonne collaboration que nous avons eue nous a permis de classer 62 dossiers.

Travail

Cette année, le ministère du Travail s'est attelé sérieusement aux questions linguistiques. C'est ainsi qu'il a émis à l'intention de ses employés une brochure exposant leurs droits et obligations en matière de langues officielles; qu'il a produit un bulletin touchant les services au public et ceux fournis par des sous-traitants ou des organismes subventionnés; et qu'il a fait un sondage pour déterminer le degré de satisfaction de sa clientèle. Il n'a cependant pas encore trouvé de solutions aux divers problèmes liés à la langue de travail et la participation francophone reste faible aux échelons supérieurs de la plupart des catégories professionnelles.

Le Ministère dispense des services bilingues à quatre de ses cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto et Winnipeg) et à quatre de ses 16 bureaux de district (Québec, Ottawa, Sudbury et Fredericton), où il estime que la demande est importante. Par ailleurs, la moitié des 802 postes occupés exigent la connaissance des deux langues officielles et quelque 80 % des titulaires satisfont aux normes établies. Toutefois, un niveau de connaissance supérieur de la langue seconde n'est exigé que pour un petit nombre de postes. Le Ministère devrait revoir cet élément dont dépend si étroitement la qualité du service.

La participation francophone a augmenté de près de 3 % en 1982 pour atteindre presque 30 %. Cependant, ce gain a été réalisé surtout dans la catégorie Soutien

administratif, où les Francophones, qui constituent 38 % de l'effectif, sont déjà en surnombre. Ailleurs, le progrès a été moins marqué là où la représentation de ce groupe est inférieure à la moyenne, surtout aux échelons supérieurs des catégories Scientifiques et spécialistes et Administration et service extérieur, où elle ne dépasse pas 15 %. Le Ministère doit fournir un effort spécial pour redresser ce déséquilibre.

A ce Ministère, c'est quand on en arrive à la langue de travail que le bât blesse. Les documents internes utilisés au travail ont beau y exister en français et en anglais, l'unilinguisme de certains cadres entrave toujours l'utilisation du français, au demeurant déjà restreint, puisque la clientèle est surtout anglophone. Le sondage sur la langue de travail annoncé en 1981 tire à sa fin : nous en attendons les résultats avec impatience.

Deux plaintes ont été déposées contre le Ministère en 1982. La première concernait une circulaire adressée par erreur en anglais à un Francophone. La seconde portait sur un tampon unilingue. Les deux cas ont été réglés avec empressement.

Travaux publics

Le ministère des Travaux publics continue de traîner la patte en matière de langues officielles, alors qu'il serait grand temps qu'on y accélère le rythme de la réforme. La publication imminente du manuel des langues officielles, évoquée l'année dernière, s'est finalement produite au début de novembre, mais l'absence de mécanismes d'évaluation, de supervision et de vérification a continué à entraver le redressement de la situation, que l'on parle de langue de service ou de langue de travail. Fin 1982, nous avons entamé une vérification à ce Ministère, qui devrait nous permettre de voir plus en détails ses progrès et ses insuffisances.

Ce Ministère compte près de 9 000 employés répartis entre l'administration centrale à Ottawa, six bureaux régionaux et 16 bureaux de district. Sur ce total, environ 1 700 occupent des postes bilingues, mais 28 % d'entre eux ne satisfont pas aux normes linguistiques requises, soit 2 % de plus que l'année dernière. Cela est fort préoccupant. Il faut également signaler que sur les 2 262 postes bilingues du Ministère, moins de 5 % exigent des connaissances supérieures dans les deux langues, et l'on est surpris de constater que dans de nombreux cas, les exigences quant au français et à l'anglais sont différentes pour le même poste. Un tiers ne demandent qu'un niveau élémentaire d'anglais ou de français, voire des deux, proportion qui, à première vue, semble difficile à expliquer.

Les Travaux publics ont créé dans l'Ouest 20 nouveaux postes bilingues, portant le total à 25, mais à la fin de l'année six seulement avaient des titulaires linguistiquement qualifiés. On note également une augmentation du nombre des postes bilingues, bien que moindre, dans d'autres régions. Compte tenu cependant du fait que nombre d'entre eux sont vacants ou occupés par des titulaires unilingues, il y a lieu de s'interroger sur la qualité du service fourni.

La signalisation continue d'être une source de plaintes. Les Travaux publics ont encore des difficultés à installer des panneaux bilingues acceptables sur les

terrains faisant l'objet d'une location ou d'une location-vente. Il leur est en effet difficile de s'entendre avec les bailleurs à la fois sur le coût des panneaux et la nécessité de les harmoniser avec le cadre et le milieu.

Hors du Québec, la langue de travail est essentiellement l'anglais. Les directives sont souvent envoyées en anglais avec la mention *français à suivre*, et l'encadrement ne se fait pas toujours dans la langue désirée par l'employé. La pénurie de cours de formation en français reste un problème et l'anglais est habituellement la langue des réunions à l'administration centrale. D'ailleurs en l'absence de systèmes de surveillance et d'une enquête interne sur la langue de travail, on ne semble pas vraiment se rendre compte de l'étendue des problèmes. Ces questions méritent évidemment que le Ministère s'y attarde et qu'il prenne finalement des mesures énergiques pour les corriger.

Bien que la participation globale soit acceptable (26,6 % de Francophones, contre 73,4 % d'Anglophones), on constate des déséquilibres dans plusieurs catégories. On ne compte que 22,4 % de Francophones à la haute direction, 16,5 % dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, et 21,5 % dans celle de l'Administration et du service extérieur. Il y a aussi des anomalies géographiques. Alors que les Francophones sont sous-représentés au Manitoba et au Nouveau-Brunswick (0,8 % et 14,7 % respectivement), les Anglophones le sont au Québec (3,7 %). Le Ministère devra s'attaquer systématiquement à ce problème et trouver un équilibre plus acceptable entre les deux groupes.

Nous avons reçu cette année 17 plaintes contre le Ministère. La grande majorité avait trait soit à des panneaux de signalisation, soit au service. Le règlement des plaintes est toujours très lent aux Travaux publics.

Vérificateur général

En plus de fixer les normes d'une saine administration financière, le Bureau du Vérificateur général du Canada est en passe de devenir un modèle de respect des règles linguistiques. En 1982, il s'est employé à rendre ses employés plus fonctionnels dans les deux langues et à relever le taux de participation des Francophones. Bien que ses efforts de recrutement aient été fructueux en ce qui concerne les niveaux d'entrée et les échelons intermédiaires, le Bureau doit maintenant s'efforcer de remédier à une carence de longue date, soit le manque de Francophones aux échelons supérieurs.

La plupart des 535 employés sont affectés au siège d'Ottawa. Les autres travaillent aux sept bureaux régionaux, répartis à travers le Canada. Près de la moitié des postes sont désignés bilingues et les titulaires satisfont aux exigences linguistiques dans une proportion de 95 %. Jusqu'ici 28 des 180 groupes-clients ont manifesté le désir de se soumettre à une vérification en français (17 dans la région de la Capitale nationale et 11 à Montréal). Soixante-six employés qui travaillent dans ces deux régions peuvent répondre à cette demande, en faisant appel au besoin à des employés bilingues.

Le Bureau vise d'abord à s'assurer que les titulaires actuels de postes bilingues soient capables de travailler avec assurance dans les deux langues. C'est ainsi qu'en 1982 le budget des langues officielles s'est accru pour faciliter l'élaboration de cours spécialisés. Quarante employés y ont participé alors que 24 autres se sont inscrits à des cours de la Commission de la Fonction publique. Voilà, bien sûr, des initiatives louables. Malgré tout, nous arrivons difficilement à accepter que 58 des 122 postes de la haute direction et de cadres supérieurs, situés dans la RCN, n'exigent que la connaissance de la langue anglaise.

Les Anglophones forment maintenant 70 % des effectifs et les Francophones 30 %. Ces derniers ont marqué des gains importants dans les catégories Administration et service extérieur et Scientifiques et spécialistes, où leur proportion est passée de 25 % à 38 % et de 20 % à 27 % respectivement. Ce progrès est en grande partie attribuable à des efforts de recrutement concertés (40 des 99 nouveaux employés étaient des Francophones). Malheureusement, ces derniers ont perdu du terrain au sein de la haute direction puisque leur taux de participation est tombé de 13 % (7 sur 53) à 10 % (6 sur 59).

Le Bureau du Vérificateur général a encore un long chemin à parcourir avant que le français y occupe vraiment la place qui lui revient sur le plan interne. Les raisons de cette situation sautent aux yeux lorsqu'on examine les données portant sur l'effectif bilingue et le rapport Anglophones-Francophones qu'on retrouve aux échelons supérieurs. Au risque de paraître ennuyeux, nous répétons que le français n'occupera un statut convenable comme langue de travail que lorsque les cadres supérieurs auront décidé de donner l'exemple et que la représentation de chaque groupe linguistique y sera mieux équilibrée.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Bureau en 1982.

Via Rail

En 1982, la réforme linguistique de Via Rail Canada Inc. peut se résumer en un mot : *statu quo*. Dans nos derniers rapports, nous demandions et redemandions la signature d'un accord employeur-employés sur les langues officielles, mais en vain — ou peu s'en faut. Via Rail et ses syndiqués ont conclu dans l'année une nouvelle convention collective sans la moindre allusion aux langues officielles. Via ignore peut-être qu'il existe maintenant une clause constitutionnelle, en plus d'une loi fédérale, qui les oblige à assurer le service au public dans les deux langues officielles.

Il y a eu néanmoins une lueur d'espoir puisqu'on devait planifier en 1982 de nouvelles stratégies pour améliorer les services à bord des trains. La lueur s'intensifia au point de nous faire croire que nous verrions enfin clair, lorsque syndicats et patrons décidèrent de former un comité mixte chargé de discuter de la composition d'équipes bilingues. Nous sommes retombés dans la pénombre lorsque le comité cessa ses séances à la suite des réductions de services en juillet dernier. Depuis, on ne semble avoir prévu aucune nouvelle réunion. Par contre, le système téléphonique RéserVia semble avoir surmonté les difficultés initiales et, au guichet, les services sont de plus en plus rendus dans la langue du client.

Dans le domaine de la langue de travail la situation est nettement plus positive. Via Québec et le siège social de Montréal (809 et 407 employés respectivement) ont fait procéder à une étude sur le sujet, et la Société aurait l'intention d'en faire autant auprès du reste de ses 3 500 employés. Les services de personnel restent disponibles dans la langue officielle désirée, partout au pays, et les réunions de la haute direction, qui se déroulent dans les deux langues, donnent maintenant lieu à des procès-verbaux bilingues. Cependant, le concept encore bien ancré que l'Ontario et le Nouveau-Brunswick sont des secteurs anglophones unilingues requiert une attention immédiate.

Via Rail vient de terminer une revue globale de la situation linguistique de son personnel. Les premiers résultats indiquent que les Francophones occupent maintenant 30 % des postes de la haute direction à Via Québec et 27 % de ces mêmes postes au siège social. Par contre, ils brillent par leur absence à ce même niveau à Via Ouest, Via Ontario et Via Atlantique.

Le tableau des plaintes de cette année est semblable à celui de l'an dernier. Sur les 35 que nous avons reçues — qui s'en étonnerait ? — dix-sept avaient trait à l'absence de services en français à bord des trains (dont cinq, il faut le noter, mettaient en cause des employés du CN), les autres se répartissant entre le manque de service dans les gares, la publicité et l'accueil téléphonique. A la fin de l'année, 18 cas étaient réglés, mais Via semble adopter une attitude de plus en plus distante vis-à-vis des plaintes. Dans un cas, on nous répondit : « Les passagers francophones devront accepter un service un peu plus lent, faute de personnel suffisant ». Une autre réponse suggérait que le hasard aurait fait malheureusement que le plaignant n'avait pas choisi de s'adresser au seul agent bilingue du train. Devons-nous en déduire que, pour le client, obtenir le service dans la langue de son choix peut se comparer à attendre les résultats de la loterie?

Voie maritime du Saint-Laurent

Les activités de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent en matière de langues officielles semblent avoir été surprises par les glaces cette année. À titre d'exemple, une politique a finalement été élaborée, mais elle n'a pas encore été diffusée et les mécanismes permettant de l'appliquer et d'en contrôler les effets n'existent toujours pas. Leur mise en place est pourtant nécessaire, afin de bien faire comprendre aux employés les responsabilités qu'ils ont envers leur clientèle : le grand public, mais aussi les touristes et les pilotes de navires de commerce et de plaisance.

Ces obligations envers les voyageurs de la Voie maritime semblent avoir été sous-estimées; en effet, dès que marins et mariniers quittent Montréal et mettent le cap à l'ouest, les services en français ne leur sont plus assurés. Et pourtant, les sondages de l'organisme révèlent qu'environ 40 % des plaisanciers abordant l'écluse d'Iroquois, près de Prescott, préfèrent communiquer en français. Si l'Administration leur offre des services dans leur langue par le truchement d'étudiants, il n'en va pas de même lorsque, 200 milles marins plus loin, certains d'entre eux abordent le canal Welland. La région-ouest, en effet, dont les bureaux sont à St. Catharines,

ne compte qu'environ 30 employés bilingues sur 600. La région-est, dont la base est à Saint-Lambert, possède environ 280 personnes bilingues parmi ses 445 employés.

Avec les quelque 100 employés bilingues aux deux sièges (administratif à Ottawa et opérationnel à Cornwall), l'ensemble de la Voie maritime comprend 34 % d'employés (400 sur 1 190) qui déclarent connaître les deux langues officielles, mais cela par auto-évaluation. Sans vouloir accroître la bureaucratisation, nous pensons qu'une meilleure méthode d'appréciation s'impose.

La situation de la langue de travail reflète la distribution géographique des bureaux et des écluses : l'anglais est utilisé exclusivement dans la région-ouest, le français prédomine dans la région-est, et les deux sont utilisés aux sièges d'Ottawa et de Cornwall.

La participation des deux groupes linguistiques est demeurée stable : 61 % des employés sont anglophones et 39 % francophones. Comme la région-est représente 38 % des effectifs et la région-ouest 50 %, ces proportions nous paraissent acceptables. Aux sièges, on compte 35 % de Francophones, mais à la Direction du génie de Saint-Lambert, il n'y a que deux ingénieurs francophones sur 15, faiblesse que nous avions déjà signalée dans le passé.

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent elle-même n'a pas fait l'objet de plaintes cette année, mais nous en avons reçu quatre contre sa filiale, la Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain. Dans un cas, il s'agissait d'un reçu daté uniquement en anglais et dans les trois autres, de questions d'affichage en français seulement, et elles ont été prestement réglées.

LES ANNEXES

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ MIXTE SPÉCIAL DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES SUR LES LANGUES OFFICIELLES TOUCHANT LA LANGUE DE TRAVAIL ET LA PARTICIPATION ÉQUITABLE*

- Que la *Loi sur les langues officielles* soit amendée de façon à inclure un article stipulant que les employés des ministères, organismes et sociétés de la Couronne devraient pouvoir, sujet aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives aux services à donner au public, accomplir leurs fonctions dans la langue officielle de leur choix.

- Que l'article 2 de la *Loi sur les langues officielles* soit amendé de façon à établir sa nature déclaratoire et exécutoire.

- Que la *Loi sur les langues officielles* soit amendée de façon à inclure un article stipulant que toute loi du Canada, à moins qu'une loi du Parlement ne déclare expressément qu'elle s'appliquera nonobstant la *Loi sur les langues officielles*, doit s'interpréter et s'appliquer de manière à ne pas supprimer, restreindre ou enfreindre la règle énoncée à l'article 2.

- Que l'article 36 (1) de la *Loi sur les langues officielles* soit amendé de façon à inclure la définition suivante : « loi du Canada » désigne une loi du Parlement du Canada édictée avant ou après l'entrée en vigueur de la présente loi, ou toute ordonnance, décret, arrêté, règle ou règlement établi sous son régime, et toute règle de droit applicable au Canada ou dans une partie du Canada lors de l'entrée en vigueur de la présente loi, qui est susceptible d'abrogation, d'abolition ou de modification par le Parlement du Canada.

- Que l'on modifie dans les meilleurs délais toutes les lois, ordonnances, décrets, arrêtés, règles et règlements ou telle de leurs dispositions relevant de la compétence du Parlement du Canada, actuellement en vigueur, qui sont incompatibles avec la *Loi sur les langues officielles* ou avec les articles 16 à 20 de la Charte canadienne des droits et libertés afin de respecter les principes et dispositions de celles-ci.

- Que le Commissaire aux langues officielles entreprenne au plus tôt une étude complète sur les principes, les lignes directrices et les programmes gouvernementaux en matière de langue de travail.

- Que les régions désignées pour les fins de la langue de travail et les services administratifs de soutien devant permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix soient déterminées par le Gouverneur-en-conseil sur recommandation du Commissaire aux langues officielles, suite à son étude, et que des règlements à cet effet soient adoptés en vertu de l'article 35 de la *Loi sur les langues officielles*.

- Que le Conseil du Trésor entreprenne subséquemment une refonte de ses directives en matière de langue de travail afin de les simplifier et de les mettre à jour.

- Ayant constaté que les unités de travail en français favorisent l'implantation du français comme langue de travail, nous recommandons : « Que l'on poursuive la mise sur pied de telles unités de travail au sein des ministères et organismes du gouvernement fédéral ».

---

* Soumises par le Comité en juin 1982 dans son quatrième rapport au Parlement.

- Que la *Loi sur les langues officielles* soit amendée de façon à inclure un article stipulant que les deux groupes de langues officielles du Canada doivent être représentés équitablement au sein des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada, et ce, à tous les échelons.
- Que le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique élaborent des lignes directrices plus précises afin d'aider les ministères et organismes à se fixer des objectifs appropriés en matière de participation pour les deux groupes linguistiques de langues officielles afin de corriger les déséquilibres au niveau de la représentation, et, par le fait même, à atteindre plus rapidement l'objectif que le Parlement s'est fixé quant à la participation équitable.
- Que chaque ministère, organisme et corporation de la Couronne entreprenne une analyse détaillée de la représentation des membres des deux groupes de langues officielles au sein de ses effectifs, et prenne des mesures nécessaires pour corriger les déséquilibres d'une représentation trop faible d'un des deux groupes soit dans une catégorie d'emploi, à un niveau hiérarchique, ou dans une région particulière.
- Que le Conseil du Trésor informe tous les ministères de ses attentes en ce qui a trait à l'application par les gestionnaires des politiques ministérielles en matière de langues officielles, de façon à expliciter davantage les conséquences d'une mauvaise administration lors de l'évaluation annuelle des gestionnaires.
- Que tous les ministères et agences fédéraux se dotent de mécanismes de surveillance et d'évaluation pour contrôler systématiquement le degré de mise en œuvre du plan ministériel et la conformité aux exigences des politiques, et qu'un rapport sur ces mécanismes soit inclus dans les plans annuels qu'ils soumettent au Conseil du Trésor.
- Que le 31 décembre 1983 soit rétabli comme date de cessation des mesures de nomination conditionnelle.
- Que le Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique établissent et justifient les situations exceptionnelles devant permettre la poursuite des nominations conditionnelles au-delà de l'échéance du 31 décembre 1983, et que ces agences prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer dans les plus brefs délais de telles situations exceptionnelles.

LES PROGRAMMES DE LANGUES OFFICIELLES

1 [redacted]

	1981-1982		1982-1983	
	Prévisions budgétaires révisées ($ 000)	Effectif	Prévisions budgétaires révisées ($ 000)	Effectif
PROGRAMMES EXTERNES : SUBVENTIONS AUX PROVINCES ET ORGANISMES				
Secrétariat d'État				
• Subventions aux provinces au titre de l'enseignement dans la langue minoritaire et de la langue seconde	148 000[a]		140 000	
• Subventions au titre des programmes/jeunesse pour l'apprentissage des langues	33 269		35 086	
• Subventions aux groupes minoritaires de langue officielle	18 000		21 000	
• Subventions au titre des programmes d'expansion du bilinguisme	1 899		1 899	
• Dépenses de fonctionnement	2 786		3 227	
Commission de la Capitale nationale				
• Subventions à des programmes de bilinguisme	300		300	
Commissaire aux langues officielles	6 663		7 795	
Total partiel	210 917		210 307	
PROGRAMMES INTERNES : FONCTION PUBLIQUE ET FORCES ARMÉES				
Conseil du Trésor				
• Direction des langues officielles	3 785		4 194	
Commission de la Fonction publique				
• Formation linguistique	25 004		23 210	
• Administration et autres activités	8 195		5 944	
Secrétariat d'État				
• Bureau des traductions	89 708		96 749	
Autres ministères et organismes	60 970[b]		84 039[b]	
Forces armées	58 824		62 548	
Total partiel	222 690		342 915	
TOTAL	433 607		553 222	

[a] Comprend 8 millions $ pour fins de rajustement (dernière annee de l'entente).

[b] Comprend les professeurs de langue réaffectés en vertu du Programme d'orientation des carrières.

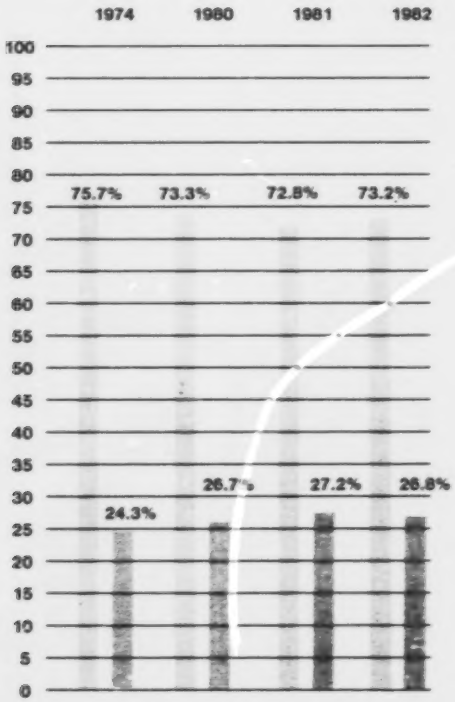
[c] Ne comprend plus les remplacements d'employés qui suivent un cours de langue.

Sources : Budget principal des dépenses et Budget supplémentaire des dépenses des années budgétaires 1981-1982 et 1982-1983, et rapports émanant des ministères et organismes concernés.

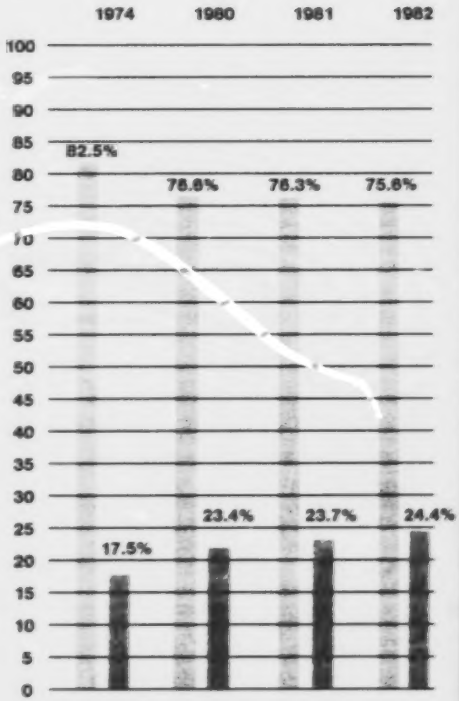
LES DEUX GROUPES DE LANGUES OFFICIELLES ET LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

2

Toutes catégories



Cadres



Anglophones

Francophones

Note : Il est intéressant de comparer les données de ce tableau avec les statistiques pour 1965 de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme, bien que celles-ci portent sur la langue maternelle des employés et non leur première langue officielle. La répartition des Anglophones et des Francophones pour toutes les catégories étaient alors respectivement de 78,5 et 21,5 %.

[a] La Commission de la Fonction publique et le Conseil du Trésor définissent comme première langue officielle « la langue officielle (le français ou l'anglais) à laquelle l'employé (ou l'employée) est le plus attaché ».

[b] Comprend les catégories suivantes : Gestion, Scientifiques et spécialistes, Administration et service extérieur, Techniciens.

Sources : Rapports annuels de la Commission de la Fonction publique (cadres) et Système d'information sur les langues officielles du Conseil du Trésor (toutes catégories).

EFFECTIFS DES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE DANS CHACUNE DES PROVINCES

3 [redacted]

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE		Population scolaire totale	Population en cours de langue seconde		Temps consacré à l'apprentissage (en %)
			Nombre	%	
Terre-Neuve	1970-1971	[redacted]	21 835	21,4	5,0
	1981-1982		37 458	44,4	6,4
	1982-1983		37 518	45,5	6,7
Île du Prince-Édouard	1970-1971		3 561	21,2	8,0
	1981-1982[b]		6 905	60,2	6,3
	1982-1983[d]		6 809	59,0	6,0
Nouvelle-Écosse	1970-1971		12 642	10,4	7,0
	1981-1982		46 114	48,4	7,2
	1982-1983		44 588	46,7	7,2
Nouveau-Brunswick	1970-1971[b]		37 305	60,2	8,0
	1981-1982		30 168	58,4	9,0
	1982-1983		31 328	74,2	9,6
Québec	1970-1971		339 484	41,2	9,0
	1981-1982[b]		235 631	42,2	10,0
	1982-1983[d]		240 000	42,0	10,0
Ontario	1970-1971[b]		514 173	97,9	7,0
	1981-1982[b]		676 409	80,7	11,6
	1982-1983[d]		670 000	92,9	12,0
Manitoba	1970-1971		39 739	29,6	5,0
	1981-1982[b]		44 969	44,5	6,7
	1982-1983[d]		45 300	46,0	7,0
Saskatchewan	1970-1971		6 960	5,2	8,0
	1981-1982[b]		6 668	6,2	7,1
	1982-1983[d]		6 800	6,5	7,0

[a] Ne comprend pas les élèves pour qui la langue d'instruction est l'anglais au Québec ou le français dans les autres provinces.

[b] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1981*.

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

		Population scolaire totale	Population en cours de langue seconde Nombre	%	Temps consacré à l'apprentissage (en %)
Alberta	1970-1971		58 236		8,0
	1981-1982[b]		52 406		7,4
	1982-1983[d]		50 000		7,5
Colombie-Britannique	1970-1971		18 556		5,0
	1981-1982[b]		84 374		5,5
	1982-1983[c]		81 836		5,5
TOTAL	**1970-1971[b]**		**1 082 492**		
	1981-1982[b]		**1 221 121**		
	1982-1983		**1 214 170**		

NIVEAU SECONDAIRE

Terre-Neuve	1970-1971		37 895		10,0
	1981-1982		34 291		11,1
	1982-1983		34 457		11,0
Île du Prince-Édouard	1970-1971		10 794		10,0
	1981-1982[b]		7 368		10,7
	1982-1983[d]		7 809		10,8
Nouvelle-Écosse	1970-1971		69 955		13,0
	1981-1982[b]		50 790		12,1
	1982-1983		50 591		12,1
Nouveau-Brunswick	1970-1971[b]		42 708		12,0
	1981-1982		31 904		14,0
	1982-1983		30 570		14,0
Québec	1970-1971		515 648		14,0
	1981-1982[b]		365 383		18,0
	1982-1983[d]		375 000		18,0

[b] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1981*.

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

		Population scolaire totale	Population en cours de langue seconde Nombre	%	Temps consacré à l'apprentissage (en %)
Ontario	1970-1971				13,0
	1981-1982[b]				14,4
	1982-1983[d]				14,0
Manitoba	1970-1971				10,0
	1981-1982[b]				11,3
	1982-1983[d]				11,5
Saskatchewan	1970-1971				10,0
	1981-1982[b]				9,7
	1982-1983[d]				10,0
Alberta	1970-1971				10,0
	1981-1982[b]				11,1
	1982-1983				11,0
Colombie-Britannique	1970-1971				10,0
	1981-1982[b]				11,3
	1982-1983[c]				11,0
TOTAL	**1970-1971[b]**				
	1981-1982[b]				
	1982-1983				

[b] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1981*.

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

4 Nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français, classes où ces programmes sont assurés et nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces[a], 1977-1978, 1981-1982, 1982-1983.

		Élèves inscrits	Classes	Écoles
Terre-Neuve	1977-1978	95	M à 2; 6 à 8	3
	1981-1982	551	M à 9	7
	1982-1983	742	M à 10	10
Île du Prince-Édouard	1977-1978	541	1 à 4; 7 et 8	7
	1981-1982[b]	1 465	1 à 12	14
	1982-1983[d]	1 600	1 à 12	15
Nouvelle-Écosse	1977-1978	127	M à 1; 6 à 8	3
	1981-1982	865	p à 12	18
	1982-1983	869	p à 12	15
Nouveau-Brunswick	1977-1978	3 179	M à 9	34
	1981-1982	7 390	M à 12	62
	1982-1983	9 162	M à 12	81
Québec[c]	1977-1978	17 800	M à 11	e
	1981-1982	18 500	M à 11	e
	1982-1983[d]	18 000	M à 11	e
Ontario[f]	1977-1978	12 764	M à 8	160[d]
	1981-1982[b]	18 352	M à 8	155
	1982-1983[d]	19 700	M à 8	160
Manitoba	1977-1978	1 667	M à 9	13
	1981-1982[b]	5 770	M à 12	41
	1982-1983[d]	7 500	M à 12	45
Saskatchewan	1977-1978	407	M à 8	2
	1981-1982[b]	2 175	M à 12	21
	1982-1983[d]	2 800	M à 12	25
Colombie-Britannique	1977-1978	1 301	M à 9	15
	1981-1982[b]	5 659	M à 11	62
	1982-1983[d]	7 952	M à 12	77
TOTAL	**1977-1978**	**37 881**		**237[g]**
	1981-1982[h]	**60 727**		**380[g]**
	1982-1983	**68 325**		**428[g]**

[a] L'Alberta, qui ne dispense pas de programmes d'immersion en français, offre des programmes destinés aux Francophones, n'impliquant pas l'usage de l'anglais.

[b] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[c] Comme dans les autres provinces, les programmes d'immersion en français s'adressent exclusivement aux enfants de langue maternelle autre que le français.

[d] Estimation de Statistique Canada.

[e] Les données ne sont pas disponibles.

[f] Ne comprend que les programmes d'immersion en français en langue d'enseignement au moins 75 % du temps.

[g] Ne comprend pas le Québec.

[h] Données révisées depuis la parution du Rapport annuel 1981.

Source : Statistique Canada

PROGRAMMES D'ENSEIGNEMENT AUX MINORITÉS DE LANGUES OFFICIELLES

5 **Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs), d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces[a], 1970-1971, 1981-1982 et 1982-1983.**

		Élèves inscrits	Classes	Écoles
Terre-Neuve	1970-1971	185	M à 10[b]	1
	1981-1982	127	M à 10	2
	1982-1983	123	M à 10	2
Île du Prince-Édouard	1970-1971	796	1 à 12[b]	7
	1981-1982	529	1 à 12	3
	1982-1983[b]	500	1 à 12	3
Nouvelle-Écosse	1970-1971	7 388	p à 12	32
	1981-1982	5 308	p à 12	31
	1982-1983	5 049	p à 12	29
Nouveau-Brunswick	1970-1971	60 679	M à 12	196
	1981-1982	48 614	M à 12	157
	1982-1983	48 194	M à 12	157
Québec	1970-1971	248 855	M à 11	519
	1981-1982	148 114	M à 11	472
	1982-1983[b]	141 000	M à 11	460
Ontario	1970-1971	115 869	M à 13	381
	1981-1982	94 557	M à 13	374
	1982-1983[b]	93 500	M à 13	370
Manitoba	1970-1971	10 405	M à 12	49
	1981-1982	6 411	M à 12	41
	1982-1983[b]	6 300	M à 12	40
Saskatchewan	1970-1971	765	M à 12[b]	12
	1981-1982	1 403	M à 12	26
	1982-1983[b]	1 350	M à 12	25
Colombie-Britannique	1970-1971	—	—	—
	1981-1982	785	M à 7	20
	1982-1983[c]	1 084	M à 8	26
TOTAL	**1970-1971**	**444 942**		**1 197**
	1981-1982	**305 848**		**1 126**
	1982-1983	**297 100**		**1 112**

[a] L'Alberta, qui ne différencie pas les programmes d'immersion des programmes destinés aux francophones, n'apparaît pas sur ce tableau.

[b] Estimation de Statistique Canada.

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

Source: Statistique Canada

LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Mission

Répondant directement de ses actes auprès du Parlement, le Commissaire aux langues officielles est chargé de surveiller l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans les ministères et organismes fédéraux. Il est assisté d'un Sous-commissaire et d'un Bureau comportant trois directions : plaintes et vérifications, information, et analyse des politiques et liaison, qui s'appuient sur les services financiers, administratifs et du personnel.

Le Sous-commissaire aide le Commissaire à ce que le statut des deux langues officielles soit pleinement reconnu. Il est également responsable du fonctionnement du Bureau et de la supervision de ses programmes.

Les trois directions reflètent de façon différente les grandes attributions du Commissaire dont l'autorité ne couvre que le domaine fédéral, mais dont l'objectif d'assurer l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles va bien au-delà.

Plaintes et vérifications

La Direction des plaintes et vérifications, qui assiste le Commissaire dans ses rôles d'ombudsman et de vérificateur linguistique, reçoit et traite tous les ans quelque 1 500 à 2 000 plaintes émanant de particuliers et de groupes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés. Celles-ci peuvent concerner quelque 150 ministères et organismes fédéraux. Quant à la vérification linguistique, elle dépasse l'étude de plaintes individuelles et repose sur des examens réguliers des réalisations ministérielles face aux obligations que leur créent la Loi et *la Résolution parlementaire de 1973 sur les langues officielles*.

La Direction de l'information et la Direction de l'analyse des politiques et liaison aident le Commissaire dans sa troisième fonction : celle de catalyseur et de promoteur de la réforme linguistique prise au sens le plus large du terme.

Information

La Direction de l'information définit et gère des programmes d'information et de communication qui permettent au Commissaire de sensibiliser la population canadienne et les organismes fédéraux à l'esprit et à la lettre de la Loi ainsi qu'à l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada.

Analyse des politiques et liaison

La Direction de l'analyse des politiques et liaison suit de près la situation linguistique nationale et coordonne les positions du Bureau à cet égard. Par le biais d'agents régionaux à Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montréal et Moncton, elle assure également une présence permanente dans diverses parties du Canada et entretient des contacts suivis avec les collectivités de langues officielles minoritaires, les autorités fédérales et provinciales et des groupes privés.

Effectif et budget

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles compte 133 postes autorisés : 63 à la Direction des plaintes et vérifications, 22 à celle de l'analyse des politiques et liaison, 16 à celle de l'information, 32 pour la haute direction et les services du personnel, des finances et de l'administration. Le budget 1982-1983 du Bureau s'élève à 7 786 000 $.

LES PLAINTES

6

Répartition numérique des plaintes, selon la province, 1970-1981 et 1982 ; organismes mis en cause et nature des plaintes selon la province, 1982.

	1970-1981	1982						
	Plaintes reçues	Plaintes reçues	Organismes mis en cause		Nature des plaintes			
					Français		Anglais	
	Nombre	Nombre	Fédéraux	Non fédéraux	Langue de service	Langue de travail	Langue de service	Langue de travail
Terre-Neuve	21	16	15	1	13	2	1	—
Île du Prince-Édouard	76	10	9	1	10	—	—	—
Nouvelle-Écosse	201	26	25	1	21	3	1	1
Nouveau-Brunswick	1 031	75	67	8	69	3	1	2
Québec[a]	3 126	202	184	18	76	19	103	4
Ontario[b]	5 851	693	630	63	533	59	88	13
Manitoba	713	75	68	7	75	—	—	—
Saskatchewan	360	81	78	3	81	—	—	—
Alberta	482	86	79	7	83	1	2	—
Colombie-Britannique	283	54	50	4	54	—	—	—
Territoires du Nord-Ouest et du Yukon	9	8	8	—	8	—	—	—
Étranger	65	11	8	3	7	—	4	—
TOTAL	12 218	1 337	1 221	116	1 030	87	200	20

[a] Inclut le côté québécois de la région de la Capitale nationale.

[b] Inclut le côté ontarien de la région de la Capitale nationale.

LES VÉRIFICATIONS LINGUISTIQUES

7 **Études spéciales et vérifications linguistiques effectuées dans les ministères et organismes fédéraux, 1980, 1981 et 1982.**

1980

Affaires indiennes et du Nord

Agence canadienne de développement international

Agriculture (formation et perfectionnement)

Air Canada

Archives publiques

Assurances, Département des

Centre de recherches pour le développement international

Chemins de fer nationaux (CN-Marine et CN-Région Atlantique)

Commissaire à la magistrature fédérale

Commission de réforme du droit

Conseil canadien des relations du travail (langue de travail)

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Conseil de recherches en sciences humaines

Emploi et Immigration

Énergie, Mines et Ressources

Industrie et Commerce

Monnaie royale canadienne

Pêches et Océans (Région des Maritimes)

Revenu (Douanes et Accise)

Secrétariat d'État

Société de développement de l'industrie cinématographique

Solliciteur général

1981

Agence des télécommunications gouvernementales

Banque fédérale de développement

Bureau du Conseil privé

Centre national des arts (participation et langue de travail)

Commission des relations de travail dans la Fonction publique

Condition physique et sport amateur

Consommation et Corporations

Développement économique, département d'État au

Développement social, ministère d'État au

Gendarmerie royale

Participation des deux groupes de langues officielles dans la Fonction publique

Radio-Canada (Génie)

Santé nationale et Bien-être social

Services fédéraux dans le sud-ouest de la Nouvelle-Écosse

Transports

Tribune de la presse parlementaire

Voie maritime du Saint-Laurent

1982

Administration de pilotage de l'Atlantique

Affaires extérieures (missions à l'étranger et bureaux des passeports)

Bureau des relations fédérales-provinciales

Cabinet du Premier ministre

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Commission canadienne des droits de la personne

Commission canadienne des transports

Commission de contrôle de l'énergie atomique

Commission de révision de l'impôt

Conseil canadien des normes

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Conseil des Sciences du Canada

Construction de Défense (1951) Limitée

Défense nationale (Les structures et contrôles et les coordonnateurs de programmes de langues officielles)

Eldorado Nucléaire Limitée

Emploi et Immigration (Nord de l'Ontario)

Finances

La langue de travail dans la Fonction publique fédérale

Radio-Canada

Revenu national (Douanes)

Revenu national (Impôt)

Société pour l'expansion des exportations

Télécommunications CN/CP

LES PROGRAMMES JEUNESSE : DISTRIBUTION

8 **Répartition, en nombre et en pourcentage, des trousses *Oh! Canada 2* et *Explorations* distribuées dans chaque province et répartition de l'effectif des jeunes de 7 à 12 ans et de 13 à 17 ans de chaque province par rapport à l'ensemble national, 1980 à 1982.**

	OH! CANADA 2			EXPLORATIONS		
	Trousses distribuées[a]		les 7 à 12 ans[c]	Trousses distribuées[b]		les 13 à 17 ans[c]
	Nombre	%	%	Nombre	%	%
Terre-Neuve	10 724	3,0	3.3	2 755	1,2	2.8
Île du Prince-Édouard	3 359	0,9	0.6	2 172	0,9	0.6
Nouvelle-Écosse	14 209	3,9	3.6	5 941	2,5	3.8
Nouveau-Brunswick	57 090	15,9	3.2	5 810	2,5	3.4
Québec	48 544	13,5	26.0[d]	67 726	28,6	24.0[d]
Ontario	130 693	36,3	34.7	91 514	38,6	37.4
Manitoba	20 335	5,6	4.3	9 579	4,0	4.3
Saskatchewan	13 027	3,6	4.1	6 290	2,7	4.2
Alberta	29 402	8,2	9.2	11 956	5,0	8.6
Colombie-Britannique	27 542	7,7	10.6	28 324	12,0	10.6
Territoire du Yukon	530	0,2	0.1	259	0,1	0.1
Territoires du Nord-Ouest	2 261	0,6	0.3	264	0,1	0.2
Autres[e]	2 312	0,6	—	4 245	1,8	—
TOTAL	360 028	100	100	238 835	100	100

[a] Trousses distribuées entre le 7 novembre 1980 et le 31 décembre 1982.

[b] Trousses distribuées entre le 22 septembre 1980 et le 31 décembre 1982.

[c] Ces pourcentages sont tirés du Bulletin nº 81-210 de Statistique Canada, *Effectifs des écoles primaires et secondaires, 1980-1981*.

[d] Les données ne sont pas disponibles pour 1980-1981. Ce pourcentage est basé sur les chiffres de 1979-1980 tirés du même Bulletin nº 81-210 de Statistique Canada.

[e] Trousses distribuées à des ministères fédéraux et provinciaux, à l'exclusion de ceux de l'Éducation, à des organismes nationaux et à des pays étrangers.

LES PROGRAMMES JEUNESSE : COÛTS

9 **Conception, fabrication et distribution des trousses *Oh! Canada 2* et *Explorations* : nombre d'exemplaires et coûts, 1979-1980, 1980-1981, 1981-1982 et 1982-1983.**

	Conception et fabrication		Distribution[a]	
OH! CANADA 2	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)
1979-1980	301 508[b]	183 027[c]		
1980-1981		124 540[c]	126 944	86 124[c]
1981-1982	450 000	209 717	174 259	52 308[c]
1982-1983			300 000[d]	75 000[d]
TOTAL	**751 508**	**517 284**	**601 203**	**213 432**
EXPLORATIONS				
1979-1980	201 722[b]	756 712[c]		
1980-1981		334 721[c,e]	148 173	283 798[c]
1981-1982	131 025[b]	569 891	53 517	109 683[c]
1982-1983		106 000[d]	110 000[d]	160 000[d]
TOTAL	**332 747**	**1 767 324**	**311 690**	**553 481**

[a] [illegible]

[b] [illegible]

[c] [illegible]

[d] [illegible]

[e] [illegible]

DOCUMENTATION

10

IMPRIMÉS

Rapport annuel. Publication bilingue présentée tous les printemps au Parlement. Fournit aux parlementaires et au grand public un état annuel de l'évolution de la réforme linguistique dans tout le pays. Environ 200 pages dans chaque langue.

Langue et société. Trimestriel bilingue qui s'adresse à tous ceux qu'intéressent les questions linguistiques qui se posent ici et dans d'autres pays. Présente une grande variété d'informations et d'opinions de collaborateurs canadiens et étrangers. Environ 24 pages dans chaque langue.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles. Brochure bilingue sur l'activité, la mission et la structure du Bureau du Commissaire. Quatre pages dans chaque langue. Pour le grand public et les fonctionnaires.

La Loi sur les langues officielles : que prévoit-elle réellement ? Dépliant bilingue qui explique clairement et simplement la Loi et le rôle du Commissaire. Une page dans chaque langue, pliage accordéon. Pour le grand public et les fonctionnaires.

Vos droits linguistiques et les moyens de les protéger. Dépliant bilingue sur les droits protégés par la *Loi sur les langues officielles*, le rôle d'ombudsman du Commissaire et la façon de porter plainte. Une page dans chaque langue, pliage accordéon. Pour le grand public et les fonctionnaires.

Deux langues un passé. Affiche bilingue décrivant succinctement les développements linguistiques au Canada de la Confédération à nos jours. Format 60 × 84 cm. Pour le grand public et les étudiants.

Deux langues, c'est tout un monde. Affiche bilingue dont le thème est mis en relief par la couleur et le graphisme. Format 53 × 70 cm. Pour le grand public.

Les langues autochtones au Canada. Affiche bilingue donnant la répartition géographique des langues autochtones au Canada, le nombre de locuteurs et les chances de survie de chacune. Format 30 × 65 cm. Pour le grand public.

Collection de posters et de décalques pour les jeunes. Soulignent le caractère bilingue du Canada au moyen d'illustrations appropriées.

TROUSSES POUR LES JEUNES

Explorations. Trousse bilingue de trois éléments destinée aux jeunes de 13 à 17 ans. C'est un tour du monde qui les sensibilise au statut international du français et de l'anglais dans un univers linguistique extrêmement varié. Avec le jeu **Explorations,** les joueurs vont de ville en ville, au hasard des dés. La carte-affiche **Langues du monde** illustre au recto les langues officielles de 160 États et au verso la multiplicité des langues de communication à l'échelle internationale. Elle offre également des données sur le français et l'anglais au Canada et indique où se parlent les langues autochtones et autres identifiées comme langues maternelles par un nombre important de locuteurs. **Le dossier langues** est un recueil d'articles, d'illustrations et d'activités qui renseignent sur l'histoire et le rôle des langues. **Éléments de la trousse —** Jeu : fascicule comprenant les règles, un plateau et un disque rotatif, des dés, pions et fiches de couleur, des cartes de Langues et de Chance ; carte-affiche : 91 × 61 cm ; dossier langues : 16 pages dans chaque langue. *La carte-affiche « Langues du monde » et « Le dossier langues » sont aussi distribués à part sur demande.*

Oh! Canada 2. Trousse bilingue amusante et instructive pour enfants de 8 à 12 ans. Elle comprend une brochure de 32 pages, intitulée **Oh! Canada 2** qui s'ouvre sur une bande dessinée racontant les incroyables aventures de Hildie, Jamie, Michel et Geneviève la tortue. Les pages suivantes sont un véritable pot-pourri d'activités et de jeux : devinettes, découpages, proverbes, etc. La trousse contient aussi un jeu appelé **Retrouvons Geneviève** qui invite à parcourir le Canada à la recherche de Geneviève. **Éléments de la trousse —** Cahier : 32 pages ; jeu : plateau, disque avec flèche, 7 cartes de phrases anglaises/françaises, 4 jetons de couleur et règles.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL[b]

Au-delà des mots . . . la Loi sur les langues officielles. Court métrage en couleur de 15 minutes expliquant la *Loi sur les langues officielles* et ce qu'elle représente concrètement pour le Canada et les Canadiens. Décrit également le rôle du Commissaire. La version anglaise s'intitule **More Than Words . . . The Official Languages Act.** Utile pour les séances d'information et les colloques destinés au grand public ou aux fonctionnaires. Existe en 16 mm et en vidéocassette de ¾ po.

Deux langues pour mieux se comprendre. Diaporama qui traite de la *Loi sur les langues officielles* et du mandat du Commissaire. Jeu de 60 diapositives couleur et bande sonore, ou vidéocassette de ¾ po ; 10 minutes. Recommandé pour des réunions d'information, des séances de formation, des colloques. Prêté gratuitement sur demande. Également disponible en version bilingue, **Deux langues officielles, Why Not ?** et anglaise, **Two Languages Together.**

Il était deux fois . . . Twice Upon a Time. Court-métrage couleur, 10 minutes, bilingue, sans but didactique. Un film qui montre par l'absurde qu'une société peut être composée de deux peuples unilingues et fonctionner comme telle, mais que le bilinguisme facilite les relations entre individus. Vise surtout à susciter la discussion. Disponible dans les cinémathèques de l'Office national du film et au Bureau du Commissaire.

Nos deux langues et nous. Diaporama renseignant tous les publics sur les supports d'information que l'on peut obtenir gracieusement du Bureau du Commissaire. Jeu de 50 diapositives couleur et bande sonore ou vidéocassette de ¾ po ; 7 minutes. Prêté gratuitement sur demande. Également disponible en version anglaise. **Talking About Languages,** et en version bilingue, **Keeping in Touch en deux langues.**

Entretien avec le Commissaire aux langues officielles, Max Yalden. Entrevue de 30 minutes sur vidéocassette de ¾ po. enregistrée en 1979. Le Commissaire y fait le point sur les dix années qui ont suivi l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*. Prêté gratuitement sur demande. Également disponible en version anglaise, **A Conversation With the Commissioner of Official Languages, Max Yalden.**

---

[a] Ces documents sont disponibles sur demande. Il suffit d'écrire ou de téléphoner à frais virés à la Direction de l'information, Bureau du Commissaire aux langues officielles, Ottawa (Ontario). K1A 0T8 ; (613) 995-7717.

[b] Le matériel audio-visuel qui peut être emprunté du Bureau du Commissaire ou dans les cinémathèques de l'Office du film, peut aussi être acheté. Il suffit de s'adresser directement à l'O.N.F. Les prix varient et peuvent changer sans avis, mais ils se situent entre 75 $ et 100 $ pour les diaporamas et les vidéocassettes ; le prix des films varie entre 205 $ et 285 $, selon la durée.